St. Martin's Press

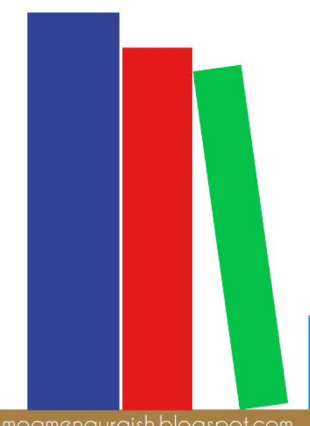


تقنيات مجرّبة وناجحة لإعادة تشكيل تصرفات أو سلوك أو مشاعر أو معتقدات أي شخص

من مؤلف الكتاب الأكثر مبيعاً
على قائمة جريدة نيويورك تايمز
لا تدعهم يكذبون عليك ثانية

كيف تُغيِّر تصرفات أي شخص

د. دافيد ج. ليبرمان



كيف تغيّر
تصرفات أي شخص

ISBN 9953-29-433-X

الطبعة الأولى

1427 هـ - 2006 م



الدار العربية للعلوم
Arab Scientific Publishers
عين التينة، شارع المفتي توفيق خالد، بناية الريم،
هاتف: 860138 - 785108 - 785107 (1-961)
ص.ب: 5574-13 شوران - بيروت 2050-1102 - لبنان
فاكس: 786230 (1-961) - البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb
الموقع على شبكة الإنترنت: http://www.asp.com.lb

التنضيد وفرز الألوان: أبجد غرافيكس، بيروت - هاتف 785107 (9611)
الطباعة: مطابع الدار العربية للعلوم، بيروت - هاتف 786233 (9611)

المحتويات

القسم الثالث: الجراحة التجميلية للشخصية

اكتشف المبادئ النفسية التي تستطيع إعادة توجيه نفسية، وطبيعة، وشخصية الفرد. حوّل الشخص المزعج، المتغطرس، الكسول، المستقل، والانطوائي إلى شخص كريم، لطيف، ومرن ومبتهج.

القسم الرابع: كيف تغيّر مواقف وسلوك أي شخص

استخدم قوة علم النفس لتخليص أي شخص من الموقف السلبي حول أي شيء وإقصاء أي سلوك غير مرغوب فيه. وساعد أي شخص لا يريد المساعدة أو يعتقد

بأنه لا يحتاج إلى التغيير - سواء أكان مريضك، ولدك، صديقك، أو شريك حياتك - بسرعة وإلى الأحسن.

مقدمة

لا تدع الأشخاص المجانين أو غير العقلاء يدفعونك إلى حافة الجنون. ولا تدع الأشخاص البغيضين والتافهين والمزعجين ينالون منــك. فلمــاذا تكون منــزعجاً ومحبطاً من أشخاص لا يصغون إليك، ولا يحترمونــك أو يهتمون بأمرك وبما ترغب فيه؟ وبعد كل شيء، لماذا تكتفي "بالتعامل" مع أشخاص مثل ولدك أو زوجتك أو صديقك أو زبونــك أو مريضــك أو رئيسك أو زميلك في العمل في وقت تستطيع فيه تغييرهم؟

يعطيك كتاب "كيف تغيّر تصرفات أي شخص" الأدوات النفســية الكافية لإعادة تشكيل شخصية أي فرد ليصبح شخصاً أفضــل. ويريــك كيفية الوصول إلى تحقيق تغييرات دائمة، وليس فقط كيفية التعــايش مــع الأشخاص ذوي المراس الصعب أو كيف تكون أكثر تسامحاً.

وقبل أن تقطع علاقتك مع صديقك، أو تصرف موظفاً يعمل لديك، أو تقاطع حماتك، غيرهم إلى شخصيات جديدة. ولماذا تلجــأ إلى التمويــه والتحريف وتغيير ذاتك، وذلك في محاولة منك لاســتيعاب الآخــرين، في وقت تستطيع فيه أن تواجه أصل المشكلة مباشرة، أي معتقداهم، وقــيَمهم ومواقفهم أو نفسياهم، وتغيرها بسرعة وإلى الأبد.

من هم الأشخاص المهمين في حياتك والذين يحتاجون تغييراً جذرياً في

ذهنياقم، وإلى جراحة تجميلية طفيفة في شخصياقم ونفسياقم؟ وسواء إذا لم يعجبك مسلك موظف يعمل لديك، أم كنت ترغب أن يتخلص مريضك من الإدمان على شرب الكحول، أو إذا كنتَ ترغب في أن يهتم شريك حياتك أكثر بمظهره، أو حتى إذا كنت تريد من حماتك أن ترى أفضل ما فيك، أو إذا ما كنت ترغب أن يقطع صديقك علاقة فاسدة مع أحد ما، أو إذا ما كنت تريد لولدك أن يكون أكثر ثقة بنفسه، فسيبيّن لك هذا الكتاب كيفية الوصول إلى التغيير الذي ترغب فيه خطوة بخطوة. وستتعلم كيفية تغيير أي شخص نحو الأفضل، متسلحاً بأسرار علم النفس التي تحكم السلوك البشري، وبذلك تغيّر حياتك إلى الأبد.

تنبيه للقارئ

إن التقنيات المذكورة في كتاب كيف تغيّر تصـرفات أي شـخص مصممة لتغيير أي مظهر أو كل مظاهر شخصية فرد ما. ومع هذا فإنه حين نتكلم عن التغيير فنحن لا نتحدث عن تحويل شخص ما إلى عبـد ينفـذ أوامرك من دون اعتراض. وعليك أن تنظر إلى استراتيجيات علم الـنفس على أنها تهدف فقط إلى تغيير شخص ما نحو الأفضل.

وستكتشف أثناء اتباعك للنصائح الواردة في هذا الكتاب بأن إحداث تغيير حقيقي ودائم في شخص ما من شأنه زيادة تقديره لنفسه. وهكذا لن تنجح هذه التقنيات إلا إذا كان التغيير الذي تريد إطلاقه هـو في صـالح الشخص المعني. وعندما ترغب بمساعدة شخص ما ليكون شخصاً أفضـل، فستكتشف أن بإمكانك تغييره في وقت أسرع وأسهل مما كنـت تظنـه ممكناً.

كيفية استخدام هذا الكتاب

صُمّم هذا الكتاب بحيث يُمكنك استخدامه فوراً. وليس لزاماً عليك أن تقرأ أية طريقة من طُرُق علم النفس الواردة في هذا الكتاب ما لم تكـــن تريد ذلك، وكذلك فإنك غير مجبر على قراءة الفصــول الــتي لا توافــق حالتك. كبداية تفحص جدول المحتويات كي تجد نوع التغيير الذي تريــد تحقيقه، واذهب مباشرة إلى الفصل المناسب. وســتجد في ذلــك الفصــل تقنيات بطريقة خطوة خطوة، تشرح لك الأشياء التي ينبغي عليك القيام بها وكيفية تنفيذها.

ماذا لو لم أجد المثال الذي يطابق التغيير الذي أسعى إليه؟

يقدّم هذا الكتاب بمجموعة واسعة من الأمثلة الــتي تشــرح الأنــواع المتعددة لتقنيات علم النفس. ومع هذا فلا تقلق إن لم تستطع إيجاد الوضعية أو السلوك الذي تسعى إلى تغييره، كل ما عليك هو تطبيق التقنية الأقــرب إلى نوع التغيير الذي تسعى إليه في شخص ما.

هل يتوجب عليّ استخدام كل التقنيات الموجودة في الفصل؟

كلا، على الإطلاق، لأنه تم تصميم الاستراتيجيات وعُرضت بشكل تستطيع معه انتقاء حتى القليل منها، وأن تظل قــادراً علــى الوصــول إلى

النجاح. اختر أبسط وأسرع وأسهل التقنيات التي تناسب حالتك، والتي ترتكز على نوعية العلاقة، والوقت الذي ترغب باستثماره فيها، وطبيعة التغيير الذي تنوي إحداثه في الشخص.

بعض هذه التقنيات لا تتطلب استثمار قدر مهم من الطاقة، لأنها غير هجومية، وبالإمكان استخدامها في معظم الحالات. ومع ذلك تظل هناك حالات أخرى بحاجة إلى استخدام بعض درجات النفوذ على الشخص المعني، وتتطلب تعاونه هو. وتبقى بالطبع بعض الحالات المتعلقة بالأشخاص والظروف الأصعب والأكثر جدية - مثل المعاملة السيئة أو السلوك المدمّر للذات، والمشاكل العاطفية العميقة والأمور المشابهة لذلك - والتي يتطلب تغييرها في العادة استخدام استراتيجيات أكثر شمولية ووقتاً أطول، وكذلك استخدام تقنيات ونفوذ أكبر. في هذه الحالات يُظهر لك هذا الكتاب التقنيات المطلوبة وكيفية استخدامها.

هل يمكنني استخدام تقنيات من فصول أخرى؟

هذا الكتاب مقسّم إلى أربعة أقسام رئيسية، ويمثّل كل فصل مظهراً معيناً من مظاهر النفس البشرية. وعندما يتطلب الأمر إحداث تغيير في مستوى أعمق، فسوف نقوم بتجميع التقنيات الموجودة في الفصول المطابقة لتلك الحالة، وذلك من أجل الإحاطة باستراتيجيتك النفسية العامة. وهناك في الواقع حالات تبدو غير معقدة، مثل تلك الزوجة التي تأمل أن تجعل زوجها أكثر رومانسية، وهذه الحالة تتطلب تقنيات على مستوى يتعدى مجرد التغيير السلوكي. وكمثال على ذلك، يُحتمل وجود قيم أو معتقدات كامنة عند الزوج تمنعه من التعبير عن نفسه بكل حرية.

وهناك تغييرات موضوعية في ظاهرها، مثل حمل شقيقتك على الاعتناء أكثر بمظهرها، لا يُمكن تحقيقها بمجرد التفوّه بملاحظات حول إنقاص

وزنها، أو بشراء مجموعة جديدة من الملابس لها، أو بمجرد إصدار إنـــذارات نهائية. ففي هذه الحالة، عليك أن تفكّر ما إذا كانت شقيقتك تمتلك قِيَمـــاً متضاربة. وكمثال على ذلك، يُحتمل أن تعتقد بأنه إذا ما ظن الرجال بأنها جذابة فلن يأخذوها على محمل الجد. أو لعل لديها معتقـــداً مبنيـــاً علـــى الخوف من الحميمية، مما جعلها تتصرف وكأن على الناس تقبلها كما هي، أو تتبنى نمطاً معيناً كان قد ترسخ من فتـــرة الطفولـــة. مـــن المؤكـــد أن استراتيجية وضع مجسّم لمراقب غذائي على الثلاجة، لن تسفر عن أية نتيجة ذات قيمة.

ملاحظة مهمة: بما أن هذه التقنيات مبنية على الطبيعة البشرية، تصبح عوامل أخرى مثل الثقافة، العرق والجنس، إما غير مؤثرة أو غير ذات صلة.

القسم الأول

كيفية تغيير
معتقدات وقِيَم أي شخص

تعلّم الاستراتيجيات النفسية التي تقضي على المعتقدات الخاطئة لشخص ما - حول أي شخص أو أي شيء - وتصحّح قِيَمه في أي مجال من مجالات الحياة.

الإنسان هو ما يؤمن به

- أنطون تشيخوف

الفصل الأول

هل بإمكانك تغيير شخص لا يريد أن يتغيّر؟

من الذي يرغب بأن يكون مغفلاً؟ من الذي يرغب بأن تكون علاقاته سيئة مع الآخرين، أو أن يكون مهملاً، أو أن لا يكترث بأي شخص أو أي شيء ما عدا نفسه، أو أن يحاول تحقيق أهداف تافهة؟

كل شخص يريد أن يكون أفضل. ولا يرغب أحد بالانشغال في سلوكيات تدميرية للذات. وبالطبع لا يرغب أحد في أن يكون فاسداً، وأن يبقي على كراهية لا أساس لها للآخرين، أو أن يؤمن بمعتقدات ضيقة الأفق، أو أن يكون غير مستقر من الناحية العاطفية، أو أن يكون ذميماً ومكروهاً من الآخرين، وهكذا. وبالطبع، لا تعطينا أيّ من هذه السلوكيات شعوراً بالارتياح. إننا نرغب بتغييرها، لكننا غير قادرين على القيام بذلك. ونحن نشعر بأننا غير قادرين من الناحية العاطفية على القيام بما نعرف بأنه أمر صائب بالنسبة لنا ولعلاقاتنا.

يرغب معظم الناس بشدة بالتغيّر. ونحن نعرف بأن ذلك ينطبق على حياتنا نحن. ونشعر بالارتياح في أنفسنا عندما نستطيع تخطي "عاداتنا البالية". وبالتأكيد هناك أشخاص يقولون بأنهم سعداء بالطريقة التي هم عليها ولا يرغبون بالتغيّر، لكنهم ليسوا صادقين في قولهم هذا. فالناس في

الحقيقة معرضون للكذب على أنفسهم، وأكثر ما يصح هذا القول هو عندما يكذبون بأكثر الطرق إقناعاً.

إذن هل تستطيع أن تغيّر شخصاً ما لا يرغب بتغيير نفسه؟ يبدو بأن هذا السؤال لا معنى له لأن لا وجود لمثل هذا الشخص في الواقع. نرغب جميعاً بأن نكون أفضل، وأن نحصل على ما نريد، وكذلك نسعى بإصرار لاستخدام إمكاناتنا كي نصبح أكثر أهمية. وهذه هي طبيعتنا.

تسمح لك استراتيجيات علم النفس الواردة في الفصول التالية، بشق طريقك عبر الحواجز العاطفية الموجودة لدى الشخص بهدف تكوين تغيير دائم في كل مجال على وجه التقريب. وتسمح لك بجعل أي كان شخصاً أفضل.

الفصل الثاني

المعتقدات والقيَم: توطئة موجزة

تلعب المعتقدات والقيَم دوراً كبيراً في تبرير ماضينا، وعقلنة سلوكنا الحالي، وفهم أحداث وظروف حياتنا.

هناك نوعان من القيم: قيم وسائطية وقيم غائية. ولكي يحقق شخص ما قيمة غائية، مثل السعادة، فهو عادة ما يلجأ إلى إيلاء القيمة الوسائطية، والتي تساعده على الوصول إلى هدفه النهائي، أولوية كبيرة.

بالنسبة لبعض الناس فإن مفتاح السعادة قد يكون المال، أما بالنسبة للآخرين فقد يكون الزواج وإنشاء عائلة. وهنا يصبح المال مهماً لأن السعادة مهمة، أو تصبح العائلة مهمة لأن السعادة مهمة بالنسبة للشخص.

والآن عندما يتغيّر المعتقد الكامن الذي يربط المعادلة - هذا يعطيني ذاك - عندها تصبح القيمة الوسائطية غير ضرورية وتنهار من تلقاء نفسها. ومن أجل تغيير كيفية شعور شخص إزاء شيء ما، عليك إعادة تشكيل المعتقد الذي يربط القيمتين معاً. مثالاً على ذلك، إذا كان رجل يعتقد بأن المال يقود إلى السعادة، ثم يكتشف خطأ هذا المعتقد. فعندها ستتغير أولوياته، كما سيتغير سلوكه اللاحق.

الحل النفسي الذي نلجأ إليه هو بتحطيم المعتقد وكبح سلطته العاطفية. وتظهر الإحصائيات، على سبيل المثال، وجود احتمال يصل إلى

90 بالمئة بأن تكون المرأة الشديدة الاضطراب، والمنشغلة بممارسات جنسية مفرطة أو بالبغاء، أو بكلاهما معاً، قد تعرضت إلى اعتداء جنسي عندما كانت فتاة، أو شابة يافعة. فهذه المرأة مجبرة ولو من دون تعمّد إلى التقليل من أهمية الحادثة التي تعرضت لها، وذلك من أجل تبريرها. ويمكن تحقيق هذا الأمر عن طريق التخفيف من قيمة وقدسية العلاقات الجنسية. إن اضطرابها الإرادي والواعي يجعل من الذي حدث لها أقل أهمية. وهكذا تقل قيمة الأذى الذي لحق بها، وقيمة الشيء الذي أُخذ منها. وإلا ستكون مجبرة على التعايش مع شيء أكثر إيلاماً. وهكذا ستقوم هذه المرأة بما يفعله العديد منا، آخذة مسار المقاومة الأقل. ومقللة من قيمة الفعل الجنسي إلى نقطة التفاهة، ومعززة اعتقادها بأن هذا الفعل غير مهم.

ومن خلال سلسلة من التقنيات النفسية تستطيع تغيير الحسابات اللاواعية التي تكون بكل بساطة أسهل بالنسبة لنفسية الشخص، وأن تحمله على بناء معتقداته بصورة مختلفة، وإلى اختيار مسار آخر بصورة طبيعية، فإذا ما ألغيت الحاجة للتمسك بمعتقد ما، فسيتلاشى السلوك المتعلق به بغض النظر عن مدى تجذّر هذا المعتقد.

الفصل الثالث

اجعل أي شخص أكثر أخلاقية واستقامة

أتعرف أي شخص يمتلك بوصلة أخلاقية معطلة؟ وإذا كنتَ قد ضجرت من قيَم شخص ما البعيدة كل البعد عن الإنسانية، فإنه يمكنك أن تفعل شيئاً ما تجاهه. وسواء أكانت ابنتك تغيب عن المنزل، أو كان لديك زميلٌ يسرق لوازم مكتبية، أو كان شريك حياتك يغش في لعبة الورق (الشدة) الأسبوعية، فبإمكانك استخدام التقنيات النفسية التالية من أجل غرس إحساس أكبر من الأخلاق فيهم.

التقنية الأولى: الاختبار الذي يساوي مليون دولار

من السهل أن تؤمن بشيء عندما لا يقترن بمخاطرة. لنأخذ مثلاً رجل أعمال لا يُقدم على توظيف شخص من الأقليات العرقية في شركته. لكن إذا ما أخبرت صاحب العمل هذا أن بإمكان الشخص ذاته أن يجلب مليون دولار إلى عمله، فعندها سيجد الرجل نفسه في صراع ولذلك عليه أن يختار. وتُظهر الأبحاث إحصائياً بأن صاحب العمل سيوظف هذا الشخص. وهكذا يتوجب على صاحب العمل أن يعدّل آراءه تجاه الأقليات، وإذا لم يفعل ذلك فسوف يعتبر نفسه ذلك الشرير الجشع الذي يبيع نفسه طمعاً بالمال. من الأسهل كثيراً بالنسبة لكبريائه أن يستنتج "بأنهم" (أي الأقليات)

لربما ليسوا بذلك السوء. وفي أي من الحالتين تكون قد نجحتَ بتحطيم نظام معتقداته.

إنه من الأسهل بالنسبة إليك أن تملك قيماً عندما لا تضطر إلى مواجهة صراع ما، تماماً مثل رجل الأعمال هذا. لكنك إذا ما افتعلت صداماً – ما بين معتقداته وما يريده – فتكون قد أحدثت تغييراً في تفكيره. باختصار فإن شيئاً ما سيحصل. لكن دعنا نرى كيف سيجري ذلك.

مثال: يعتقد سامي بأنه لا بأس إذا غادر المطعم دون دفع فاتورة الوجبة.

ما هو معتقد سامي هنا؟ هل أن المطعم لم يقدم الخدمة التي يستحقها؟ هل أن الآخرين يفعلون الشيء نفسه؟ هل أن مالك المطعم شخص بخيل؟ هل لن يلحظوا فعلته؟ من الواضح أن كل هذه هي مجرد تبريرات. وإذا ما فكّر سامي ملياً فسوف يدرك بأن عدم دفع الفاتورة هو شيء خاطئ – لكنه بالطبع لا يرغب بالتفكير بهذه الطريقة.

وهنا تُقدم زوجة سامي معلومات من شأنها إحداث صراع ما بين معتقدات سامي وبين ما يريده. إن واحدة من تلك المعلومات ستعطي النتيجة المرجوة. فهي ستقول له، "أتعلم يا سامي، بأن جميل الصغير (ابنهما) كبر بحيث يستطيع فهم هذه الأشياء. وهو سيظن بأنك إذا ما فعلتَ شيئاً ما فذلك يعني بأنه لا بأس إن قام هو بفعل الشيء نفسه". وهنا تغيرت الرهانات. ولم تعُد المعادلة الآن مجرد وجبة طعام مسروقة دون تأنيب الضمير. وبدلاً من ذلك أصبحت كما يلي، وجبة طعام مسروقة = ولد فاسد. يساعد هذا التناقض على تغيير سلوك سامي على المدى القصير. وبالتأكيد سيؤدي ذلك بالتلازم مع التقنيات الأخرى، إلى إعادة تقييم معتقداته مع الوقت.

عار عليك

هناك شيء ما يجب أن يقال في مواجهة الغرور. فإذا ما أخبرت امرأة بأن الآخرين يعرفون كل شيء عما تفعله، وأن أفعالها تدينها وهم يشمئزون منها، فلربما تُقدم على تعديل سلوكها. فمثلاً تستطيع أن تقول لها، "أتعرفين بأن الكثير من الناس يعرفون عن غشّك/سرقتك/أو كذبك، قد عرفوا ذلك منذ بعض الوقت. ويعتقد الجميع بأنك عظيمة لكنهم مصدومون بأفعالك هذه". ومع أن ذلك قد لا يُسفر عن تغيير دائم في سلوكها، فمن المحتمل أن يُجبرها على تنفيذ تغيير على المدى القصير.

التقنية الثانية: الإجماع غير المباشر

تُظهر الدراسات بأننا عندما نردد وجهة نظر معينة، فإننا ننتهي في العادة إلى دعمها بغض النظر عن مدى اعتقادنا بصوابيتها. وعلى سبيل المثال، إذا ما كنا نطبق تمريناً مدرسياً، وتم اختيار التلاميذ عشوائياً لينقسموا حول موضوع معين. فإنه بعد المناقشات الوهمية يتقبل غالبية الطلاب الموقف الذي كان مفروضاً عليهم الدفاع عنه، أو على الأقل يتعاطفون معه، حتى ولو لم يؤمنوا بصوابيته في البداية.

مثال: يرغب والدا فتاة مراهقة ومضطربة بوضع حدٍّ لسلوكها.

يتوجب على الوالدين في هذه الحالة أن يحملوا شقيقتها الصغرى أو قريبة لها أو حتى جارها، على التحدث معها بشأن أهمية الانتظار حتى الزواج أو الارتباط بشخص واحد. (من الأفضل أن يتحدث معها شخص يصغرها سناً لأنه يضع هذه الابنة في موقع المسؤولية والسلطة). ويستطيع الأهل أن يزودوا ابنتهم "بمواضيع للمناقشة" بواسطة إعطائها

إحصائيات متوفرة سلفاً تفيد مثلاً بأن المراهقين الذين يمضون لياليهم خارج بيوتهم لديهم نِسَب أعلى من الانتحار وتعاطي المخدرات والإدمان. ويفضّل أن تكون هذه الأحاديث منتظمة، بحيث تأخذ هذه الرسائل في التجذر.

يستحسن إعطاؤها نوعاً من المكافأة الإضافية، كالمال، أو ميزة خاصة، أو هدية ما، إذا رأيت أن ذلك مفيد كحافز يشجعها على الحديث مع الشخص الآخر. ومع هذا وبعد عدد من المرات القليلة اطلب منها ذلك من دون إعطاء أية مكافآت. وعندما توافق ستعرف بأنها قد اجتازت ذلك المنعطف النفسي وبدأت بتبني الأفكار ذاتها التي كنت تروّج لها.

(**ملاحظة**: إذا كنت تعتقد بأن ذلك الشخص كان ضحية استغلال جنسي في الماضي أو في الوقت الحاضر، فعليك السعي للحصول على مساعدة مختصة على الفور).

التقنية الثالثة: تماسك الصورة

عندما يرانا شخص ما في صورة حسنة فعادة نجهد للبقاء على تلك الصورة التي كوّنها عنا. وعندما يمتلك الآخرون أفكاراً جيدة عنا فذلك يساعدنا على أن نكوّن أفكاراً جيدة عن أنفسنا، وهكذا نصبح مدفوعين دون قصد منا كي لا نخيّب أملهم فينا.

ومن المثير للاهتمام بأنه كلما كانت علاقتنا بالشخص الآخر سريعة الزوال أمكننا الخضوع لتجربة أقسى، لأننا غير مضطرين للإبقاء على جهودنا لفترة طويلة. أتعرف شخصاً عنده استعداد لمساعدة شخص آخر بالكاد يعرفه ولا يقوم بشيء عندما يتعلق الأمر بقريب له؟ هل سمعت من صديق لصديقك، أو حتى من قريب لك يلاحظ بأنك

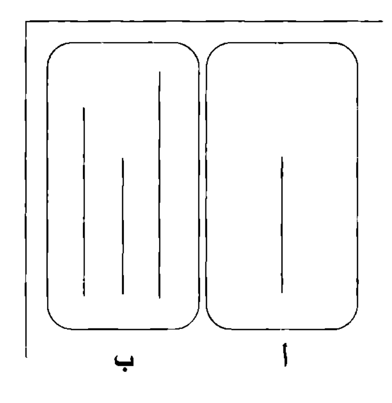
وسيم جداً، أو أنك طاه ماهر، أو أنك جاهز لتقديم المساعدة، وهكذا؟ ووجدت نفسكَ مضطراً لتجشم الصعاب من أجل الإبقاء على صورة كهذه حية وسليمة فيما يتعلق بذلك الشخص؟ لنرَ كيف يتم ذلك.

مثال: يعتقد صديقك سمير بأنه لا بأس في استعارته أغراضاً من بيتك ونسيان إرجاعها إليك بعد ذلك.

في مثل هذه الحالة قل شيئاً مثل، "أتعرف حقيقة ماذا يعني أن تكون صديقاً يحترم ممتلكات الناس الآخرين؟ مثل تلك المرة التي طلبت فيها استعارة سيارتي، مع أن مفتاح التشغيل كان في مكانه، وكان بإمكانك أن تأخذها بكل بساطة. أريدك أن تعرف بأنني أقدّر ذلك فيك". يجب أن يكون هذا الكلام كافياً كي يقرر أن يطلب إذناً منك قبل أخذ أي شيء في المستقبل. وإرجاع أية أغراض لك في حوزته على الفور. ومع ذلك فإن لم يحدث هذا فلا بأس، فبعد ساعة تقريباً من تطبيق هذه التقنية، اطلب منه هذه الأغراض بكل بساطة، وستجد بأن استعداده للاستجابة لطلبك قد تضاعف عشر مرات.

تعيد هذه الجمل الثلاث التي توجهت بها إلى سمير تحديد مجال صداقتك ليشمل شخصاً يتصرف بصدق واستقامة. وهذه الجمل ستدفع بسمير ليكون على الصورة التي ترسمها له، وسوف يكون مدفوعاً، وغالباً بشكل لا واعٍ من أجل تحقيق توقعاتك. إنك تراه في صورة معينة وهو سيسعى لحماية هذه الصورة الإيجابية.

تجربة آش



خلال هذه التجربة الكلاسيكية يُطلب من الأشخاص المعنيين فيها أن يجدوا أقرب مثيل للخط الموجود في الصندوق أ من الخطوط الموجودة في الصندوق ب. وعندما يُطلب منهم ذلك بشكل انفرادي سيختار كل واحد منهم الخط الموجود في الوسط. لكن عندما يستمع هؤلاء أولاً إلى عدة أشخاص آخرين كانوا قد اشتركوا في هذه المسابقة، وقد اختاروا بالإجماع الجواب الخاطئ، يُقدّم 76 بالمئة من هؤلاء جواب المجموعة السابقة الخاطئ بدلاً من الوثوق بحكمهم الخاص (Asch 1956). وفي هذه الحالة لم يُمارس أي ضغط عليهم للتوافق على الإجابة غير وجود الآخرين فقط. وقد بيّنت الدراسات اللاحقة بأن الانسجام والضغط الاجتماعي يكونان أقوى عندما يفتقد الشخص إلى حليف، أو إلى أي شخص يلازمه ويوافق معه. وهكذا، ومن أجل الحصول على أقصى فائدة أثناء استخدامك لتقنيات علم النفس الواردة في هذا الكتاب، عليك أن تتأكد من أن يكون الشخص منفرداً وليس مع شخص آخر يكون مركزه الأخلاقي مشبوهاً.

التقنية الرابعة: الرأي العام

قال المفكر العظيم فريدريك نيتشه ذات مرة، "الجنون عند الأفراد هو أمر نادر، لكن لدى التجمعات، الأحزاب، الأمم والعهود فهو القاعدة". كان قتل الأطفال شائعاً ومقبولاً في العصور الرومانية، تماماً مثلما هو الحال في هذه الأيام في بعض الأجزاء من العالم. وبالرغم من أن معظم الناس يعتبرون هذا الممارسة أمراً مقيتاً، إلا أنه عندما يُقدم الجميع على ذلك

ستصبح مقبولة لديهم. ويصح هذا الأمر بالنسبة للسلوكيات الإيجابية كما للسلبية منها.

تُظهر دراسات عديدة بأن شخصيتنا تتأثر بشكل كبير ببيئتنا. إن البلديات تدرك ضرورة إزالة الجداريات بسرعة، لأنه ما أن تبدأ هذه بالظهور حتى تشكل أرضية وسبباً لإضافة عدد آخر منها بالنسبة للأشخاص الآخرين الذين كانوا يظنون بأنها غير مقبولة. وهناك مثال آخر يظهر في "عقلية الجماهير أو الغوغاء"، وهي الظاهرة التي نجد فيها بأن مجموعات الناس المحتشدة تميل إلى دعم أفكار أكثر تشدداً بكثير مما تفعل ذلك على صعيد فردي.

عندما يكون الجميع "متفقين في الرأي"، سينشأ عندهم بيئة قوية من التوقعات التي تؤثر كثيراً في تشكيل نظرتنا لأنفسنا. ومن أجل رفع مستوى الوعي الأخلاقي عند الناس يجب أن تسمح لهم بأن يكونوا جزءاً من عالم يكون فيه السلوك الصحيح هو القاعدة وليس الاستثناء.

ترتبط هويتنا كثيراً بمكان معيشتنا، والناس الذين نعرفهم، والأماكن التي نقصدها. وإذا أقدمت على إبعاد الأفراد عن بيئاتهم ستتسبب بصدمة لمفاهيمهم الذاتية، مما يسهّل عليهم أن ينظروا لأنفسهم بطريقة مختلفة، وعادة بطريقة أكثر موضوعية. وتكون قد أبعدتهم عن التأثيرات والمحفزات التي تعيدهم لأنماطهم السلبية السابقة.

مثال: تعتقد فتاة بأنه لا بأس من التهويل على الفتيان الذين ينتمون للأعراق الأخرى.

يجب إبعاد الفتاة التي تضايق الأطفال المنتمين للأعراق الأخرى عن بيئتها، ووضعها ضمن أفراد يتمتعون بمستوى أعلى من الأخلاقية. أما المدة التي يتعيّن عليها البقاء معهم فتعتمد على قوة التأثير التي تتمتع بها أنت

ومدى تأصّل العصبية عندها. ويُفترض أن تكفي عطلة نهاية أسبوع واحدة للمساعدة على إحداث تغيير، مع أنه على العموم كلما طالت مدة التعرّض للبيئة التنويرية الجديدة، طالت مدة التأثير الحاصل.

إذا ما اعتقدت فتاة ما بأنه لا بأس من إيذاء الناس بسبب انتمائهم لعرق معيّن، فذلك يرجع إلى التأثيرات التي خضعت لها من قبل. فإذا استطعت تغيير التأثيرات فسوف تستطيع البدء بتغيير تلك الفتاة.

التقنية الخامسة: رفع الحواجز

تُعتبر عملية رفع الحواجز تقنية رائعة وهي سهلة التنفيذ كثيراً. فبدلاً من توبيخ الشخص على سلوك معيّن، باستطاعتك إغراقه بالمديح وعبارات الإطراء. وبعد أن تفرغ من هذا المديح العاطفي الذي لا يستغرق سوى خمس دقائق، فباستطاعتك أن تُبلغ ذلك الشخص بكل بساطة بأن السلوك المطلوب تصحيحه هو سلوك غير مرغوب فيه. وبهذه الطريقة تكون قد ألقيت اللوم على السلوك وليس على الشخص.

مثال: أستاذ يضبط طالبة وهي تغشّ أثناء امتحان.

يستطيع الأستاذ أن يستدعي الطالبة إلى مكتبه ليقول لها، "أنت يا جوليا واحدة من ألمع الطلاب الذين درّستهم. وذلك يظهر في الامتحانات غالباً، وأحياناً لا يظهر، لكنني أعرف مدى قدراتك. وكذلك أعرف أيضاً مدى مراعاتك لزملائك الطلاب ومساعدتك لأصدقائك. إنني أعلم أنك تملكين إمكانات هائلة وأعتقد بأنك تستطيعين أن تكوني وتحققي أي شيء ترغبين به. كذلك فأنت تنتمين إلى ذلك النوع من الفتيات اللواتي يستطعن تحقيق أي شيء يصممن عليه. وآمل أن لا تنسي توجيه الشكر لي عندما تحققين نجاحاً كبيراً. ويجب أن تثابري على العمل الجاد، وأن تجهدي

لتحقيق أحلامك. وأنا أعرف بأنه إن كان هناك شخص يستطيع تحقيق كل ذلك، فهو أنتِ". وبعد ذلك يقوم الأستاذ بإثارة موضوع السلوك بلطف بالغ وكأنه خطر على باله للتو ويقول: "آه، أعرف أن معظم الأولاد يلجأون للغش في الامتحانات لربما مرة أو مرتين من وقت لآخر، لكنك لستِ منهم في الواقع. سأراك غداً في الصف". لا شك بأن هذه التقنية البسيطة لكن القوية تجعل من المستحيل بالنسبة لجوليا أن تقوم بالغش في الامتحانات التي تجري في حصة ذلك الأستاذ مرة أخرى.

مراجعة الاستراتيجية

- من السهل جداً المحافظة على المعتقد عندما لا يكون لدى الشخص أي شيء ليخسره. باستطاعتك تغيير الوضع حتى يصبح لدى الشخص أشياء أكثر يخسرها إذا ما استمر بسلوكه الفاسد.
- تُظهر الدراسات بأننا عندما نعبّر عن فكرة ما بصورة علنية - سواء أكنا نعتقد بصوابيتها أم لا - فسرعان ما ندعمها بصورة تلقائية.
- يجب عليك أن تعيد هيكلة الطريقة التي ينظر بها الناس إلى أنفسهم عن طريق إعلامهم بأنك تعتقد بأنهم أناس صالحون وأخلاقيون، وأن ذلك هو أكثر ما تقدّر فيهم بالفعل.
- إذا ما كان الجميع "متفقون بالرأي" عندها نستطيع أن نتوقع تكوين بيئة من التوقعات تكون من القوة بحيث تؤثر في تشكيل الطريقة التي ننظر فيها لأنفسنا.
- بدلاً من توجيه اللوم لشخص ما على سلوكه السيئ، تستطيع إغداق الثناء على ذلك الشخص، وبعد ذلك تستطيع أن تذكر، بصورة تبدو وكأنها عفوية، بأنه لا بأس أن ينتهج الآخرون ذلك السلوك السيئ، أما بالنسبة لشخص رائع مثل ذلك الشخص المعني فلا.

انظر الفصول التالية للحصول على استراتيجيات إضافية

⇦ **الفصل 5: أزل التعصب من أي شخص**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

الفصل الرابع

استحث الإخلاص لدى أي شخص

ما هي الأسباب التي تحمل أحدهم للوقوف بجانبك في ساعات ضيقك، بينما يسرع الآخرون للفرار إذا ما علموا بأنك تعاني خطباً ما؟ هل سئمت من أصدقاء يومك الأبيض الذين يطعنونك في الظهر ما أن تغيب عن أنظارهم لحظة واحدة؟ إنك قادر على جعل أيّ شخص أكثر إخلاصاً لك، أو لشركتك أو حتى لقضيتك، سواء أكان صديقاً أم موظفاً أم شريك حياة. وتحتوي التقنيات التالية على المكوّنات، أو أحجار البناء التي تجعل من الشخص، أي شخص، حليفاً راسخاً.

التقنية الأولى: أحضره إلى جهتك

يتحدد إخلاص الشخص حسب جهة السياج التي يعتقد بأنه موجود فيها. وهكذا، إذا تمكّنت من إحضاره إلى جهتك، ومن جعله جزءاً من فريقك فسوف يقف معك في المعارك التي تخوضها ضد "الرجال الآخرين". ومن أجل تحويل شخص بعيد عنك إلى شخص من ضمن دائرتك الخاصة، عليك أن تزوده بالمعلومات التي يعرفها القليل من الناس من حولك، وكذلك ببعض القوة أو السلطة داخل شركتك أو فريقك.

مثال: لدى مدير مبيعات رجل مبيعات مشكوك في إخلاصه.

يتعيّن على مدير المبيعات وأثناء محادثة خاصة يسودها الاسترخاء، أن يقول شيئاً مثل، "كريم، أريدك أن تعرف بأنه ستجري بعض التغييرات هنا. وبالتحديد فقد اقتربنا من الاتفاق على الإشراف على حسابات الشركة "الفلانية"، ونحن نعتقد بأنك الشخص الأساسي في الفريق الذي يستطيع تحديد الطريقة الفضلى لنقدم إليهم خدماتنا على الوجه الأكمل. لكن هذا الأمر لم يُعلن بعد، ولهذا فأنا أعتمد على كتمانك".

من المدهش أن نلاحظ الكيفية التي تتمكّن هذه التقنية من مساعدتك على بناء الولاء بسرعة. فبعد هذه المحادثة سيصبح كريم شخصاً مرموقاً، وسيقف في "الجهة نفسها" ومع قليل من النفوذ لن ينقلب على مديره في وقت قريب.

التقنية الثانية: شيء من العظمة

تُظهر الدراسات بأن مزاج أنصار الفرق الرياضية يتأثر بالفرق التي يناصرونها. وعندما يربح فريق كرة قدم، يشعر المناصرون له بالعظمة. لكن عندما يخسر هذا الفريق، يشعر الأنصار بشعور سيئ. إضافة إلى ذلك من المدهش كيف يتوحد الناس مع الفريق. فعندما يفوز فريقهم يقول هؤلاء الأنصار، "لقد ربح فريقنا"، لكن عندما يخسرون فعادة ما يقولون، "لقد خسروا". وهكذا يتخلى المناصرون عن توحدهم مع الفريق عندما لا تسير الأمور على ما يرام.

نريد جميعنا أن نكون جزءاً من شيء عظيم، وأن نتواجد مع شخص عظيم، وأن نلتحق بالرابحين. ولهذا إذا كنت تريد أن تستحث الناس على الإخلاص فما عليك إلا أن تدع الآخرين يرون العظمة الموجودة في داخلك، أو تلك الأشياء التي تريدهم أن يؤمنوا بها. وأنت تستطيع الوصول إلى هذه المرحلة عن طريق كونك الشخص الذي يعمل

كل ما هو صحيح، حتى ولو توفرت مسارات أسهل.

مثال: أنت ترغب بأن يكون أصدقاؤك وزملاؤك أكثر إخلاصاً لك.

لنفترض بأنك تلاعب أصدقاءك لعبة "المطاردة البسيطة"، وقد نشأ جدال حول صوابية الجواب الذي قدمه لاعب آخر. وإذا كنت تعتقد أن إجابة ذلك اللاعب صحيحة أعلن دعمك له. وبكلمات أخرى، العب ذلك الدور حتى لو لم يكن مفضلاً لديك.

بعد وقت من نسيان اللعبة ستصبح معروفاً بأنك ذلك الشخص الذي اختار الطريق الصعب مع أنه لم يكن في صالحه. وعند ذلك سيختارك الناس كي يشاركوك فيما تقوم به. إن الشخص المبدئي يقف شامخاً لوحده لقدرته على اجتذاب الولاء الراسخ من الناس المحيطين به.

التقنية الثالثة: رويداً رويداً

لا شك بأننا جميعاً نتشارك برغبة قوية للتمسك بمعتقداتنا وننظر لأنفسنا على أننا ثابتون في مواقفنا. وعندما نتقلّب كثيراً في أقوالنا وأفعالنا سنشعر عندها بقدر أقل من الأمان والثقة. وتُظهر الأبحاث التي أُجريت في هذا المجال فعالية هذا العامل النفسي عندما يجري تطبيقه من أجل غرس الولاء والإخلاص. وعلى سبيل المثال عندما يُطلب من الناس القيام بأمر بسيط ويوافقون على القيام به، فذلك يُظهر بأنهم سوف يوافقون على القيام بأمور أكبر بكثير طالما أنها تتناسب مع الأمر البسيط الذي قاموا به أولاً. وعندما يخطو الناس خطوة بسيطة في اتجاه معيّن فإنهم يميلون إلى المحافظة على إحساس من الاستمرارية والثبات عن طريق الاستجابة لطلبات أكبر. وبكل بساطة فإن أولئك الذين يوافقون على طلبات أصغر سيعيدون

تشكيل مواقفهم ومعتقداهم لتشتمل على تعريف أنفسهم بــأهم الأفـــراد الذين يدعمون هذه الفكرة. وهكذا تصبح الموافقة على الطلب الأكبر هـــي مجرد القيام بشيء آخر لصالح القضية التي "يؤمنون" بها أصلاً بشكل راسخ.

الدراسات الميدانية

طلبت مؤسسة فريدمان وفرايزر (1966)، من أصحاب البيوت السـماح لهـا بتثبيت إشارات "خفف السرعة" أمام الفناء الأمامي لبيوتهم. فقـط 17 بالمئـة منهم أعطوا موافقتهم على ذلك. وعلى أية حال قُدّم طلب أبسط إلى القـاطنين الدائمين في تلك المساكن. تمثل ذلك الطلب البسيط بوضع إشـارات لا تتعـدى (7.5 سنتم) مكتوب عليها "كن سائقاً واعياً" توضع على نوافذ منـازلهم، وقـد وافق الجميع تقريباً على ذلك فوراً. لكن بعد مرور أسابيع قليلـة طُلـب مـن هؤلاء القاطنين أنفسهم وضع اشارات "خفف السرعة" الضخمة أمـام فنـائهم الأمامي. كان من الواضح أن غالبية هذه الفئة أو 76 بالمئة منها قـد وافقـت على الطلب. أظهرت الدراسة بأن هذه التقنية التي تسمى "ضع قدمك أولاً" ميل الأشخاص، الذين وافقوا في البداية على الطلب البسيط، إلى الموافقـة علـى الطلب الأكبر.

مثال: لديك رغبة بأن يكون زبائنك أكثـر إخلاصـاً لـك ولشركتك.

لكي تغرس الإخلاص والولاء في نفوس زبائنك، يمكنك دعوهم إلى جولة داخل الشركة، وأن تجعل موظفيك يحادثوهم ويتعرفون علـيهم. ويمكنك أن تطلب منهم تزويـدك بمراجـع وعـروض بالإضـافة إلى اقتراحاهم بشأن تحسين علاقات العمل فيما بينك وبينهم. (لا شـك في أن هذه الخطوات البسيطة ستكوّن الزخم الداخلي للعمل معهم، وهـي

فعالة بترسيخ الإخلاص لك من الجميع). ومن الواضح بأن مثل هؤلاء الزبائن سيحرصون على شركتك لأنهم استثمروا أنفسهم فيها. وقبل أن يتوقف هؤلاء الزبائن عن التعامل معك، عليهم تبرير الأمر لأنفسهم ولماذا وضعوا الكثير من طاقاتهم وأوقاتهم لترسيخ العلاقة معك. ويجبرهم هذا الأمر على البقاء مخلصين لك، حتى ولو وجدوا ظروفاً أكثر ملاءمة لهم عند سواك.

عندما لا يستثمر الناس أي شيء - عاطفياً، مالياً، أو خلاف ذلك - سيكونون أسرع لتركك. وهكذا يتعيّن عليك أن تُقحم زبائنك بأمورك عندما تكون الأمور على أحسن حال - رويداً رويداً، بأن تجعلهم جزءاً من فريق أو قضية - وسوف ترى بأنهم سيقفون إلى جانبك في أوقاتك الصعبة.

التقنية الرابعة: قوة التواضع

بعد الفشل الذي لاقاه الرئيس جون ف. كينيدي في خليج الخنازير عام 1961، وصلت شعبيته إلى نسبة قياسية. ولا شك بأن سبب ذلك يرجع إلى مدى إنسانيته وتعرضه للفشل، وكذلك إلى تواضعه. لقد ارتكب خطأً وتحمّل كامل المسؤولية عنه.

عندما تكون شديد الاعتداد بنفسك فلن يعود هناك مجال للآخرين في تفكيرك. ومن المؤكد بأن أحداً لا يرغب بالإصغاء إلى شخص شديد الاعتداد بنفسه، فضلاً عن اتباع مواقفه. وإذا ما استطعت حمل الناس على الإصغاء إليك عندما يكونون مضطرين إلى ذلك، وفي الوقت المناسب لهم، فسرعان ما ستجد أنهم سيتخلون عنك عندما تبدأ الأمور بالتعقّد. ولا يستطيع الناس التقرّب من شخص شديد الاعتداد بالنفس ولا يترك مجالاً لأي شخص آخر.

ست طُرُق فعالة لإظهار التواضع

1. إن القيام بالأشياء التي يعتبرها الآخرون لا تليق بهم، يُظهر للناس بأنك الرجل الشعبي، وأنك مستعد للقيام بما هو ضروري، ولتقديم تضحيات شخصية لقضايا أكبر. كما أن رئيس مجلس الإدارة الذي يزيل الأوساخ عن الأرض يشجّع موظفيه على القيام بالشيء نفسه، وحتى أكثر من ذلك.
2. إن أسرع طريقة لفقدانك ولاء شخص ما وإخلاصه لك، هي في الكذب عليه أو عليها. والخداع يعادل الغرور الذي يُعتبر نقيض الإنسانية. يجب أن تكون صادقاً حتى ولو كانت أخبارك لا يحبها الشخص الآخر، لأن صدقك يعني الكثير ويبلّغ رسالة مهمة: أنت شخص جدير بالثقة. إضافة لذلك يُلاحظ استعداد الناس إلى المخاطرة مع شخص جدير بالثقة أكثر من ذلك الذي يُخبرهم بما يرغبون سماعه فقط، أو من ذلك الذي يحاول التغطية على شيء ما. عليك أن تكون صادقاً على الدوام ونزيهاً في كل تعاملاتك. لكن ذلك لا يعني أن تكون خشناً أو وقحاً. فبدلاً من ذلك يتعيّن عليك السعي لتكون لطيفاً ومحترماً قدر الإمكان، لكن لا تضحي بالصدق أثناء ذلك. إن الصدق يُبرز الشخصية الرفيعة، مثلما تَبرز المنارة وسط الضباب.
3. لا تكن ذلك الشخص الذي يدعي بأنه يعرف كل شيء، واعترف بخطئك عند حدوثه. وعندما تعترف بأنك أخطأت، سيدرك الآخرون بأنهم لن يكونوا مجرد مجموعة من القوارض تسير وراءك دون وعي، فقط لتقودهم إلى السقوط من أعلى مرتفع صخري. إن تبني أخطاءك يُظهر إنسانيتك كما يُظهر مسؤوليتك، وهما ميزتان أساسيتان ترسخان الولاء والإخلاص.
4. عندما تجهل الإجابة الصحيحة على أمر ما، فلا ترتجل أية إجابة. وقل

بكل بساطة، "لا أعرف". وسوف تُدهش من الاهتمام الذي تحصل عليه عند إجابتك على سؤال ما.

5. عامل كل شخص باحترام، خصوصاً أولئك الذين لست بحاجة إليهم، والذين لا يستطيعون تقديم أي شيء لك. ولاحظ أنك عندما تُلزم بمعاملة أحدهم باحترام فذلك يُظهر عظمته، أما عندما تفعل الشيء نفسه لشخص تكون غير ملزم بإظهار الاحترام له، فذلك يُظهر عظمتك.

6. شارك بالتقدير والسمعة الحسنة التي تُعطى لك. عندما تلقى أعمالك التقدير الذي تستحقه، احرص على ذكر كل شخص ساهم في نجاحك، وحتى ولو بجزء بسيط.

إذا ما قمت بهذه الأمور البسيطة فسوف تعطي مثالاً عما يعنيه أن يكون الشخص متواضعاً. ولن يُنظر إليك وكأنك ضعيف، لكنك ستكون بنظر الناس ذلك الشخص القوي الذي يمتلك القوة التي تشجع الآخرين على التعلق به.

مراجعة الاستراتيجية

- استمل الناس إلى جانبك وأعطهم القليل من السلطة. وعند ذلك سوف يواجهون صعوبات مع ذاتهم إذا ما فكروا بالانقلاب ضدك، لأنك جعلتهم يشعرون بأهميتهم وبأنهم مميزون.
- كلنا نرغب بربط أنفسنا بأشخاص يتمتعون بشخصيات قوية. وإذا ما أقدمت على تبني موقف لا يوافقك تماماً، وذلك ببساطة لأنك ترى بأنه صائب، فستجد بعد وقت طويل من نسيان هذه الحالة، أن الآخرين يتذكرونك على أساس أنك شخص يتمتع بأخلاقية.
- يحتاج البشر كثيراً للتصرف بثبات. وعن طريق حملهم على الوقوف مع

قضيتك بشكل تدريجي، ستساعدهم على تكوين التزام نفسي معـــك، وبذلك يستمرون بدعم مواقفك التي سبق لهم دعمها.

- إذا ما كنتَ معتداً بنفسك، فلن يكون هناك مجال لأي شخص آخر في تفكيرك. لكن باستطاعتك إظهار التواضع بطرق بسيطة مثل أن تكـــون صادقاً، وتعترف بأخطائك، وعدم الكلام عندما لا تمتلـــك الإجابـــة، وكذلك بمعاملة الجميع بالاحترام الكامل، وبالمشاركة في التقدير الـــذي تحصل عليه نتيجة إنجازاتك.

انظر الفصول التالية للحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 3: اجعل أي شخص أكثر أخلاقية واستقامة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملـــة شخص ما لك**

الفصل الخامس

أزِل التعصب من أي شخص

هل تعرف أشخاصاً مغرقين بالتعصب وبالعنصرية؟ سوف تساعدك التقنيات الموجودة في هذا الفصل على تحرير ذهنياتهم، وحملهم على إعادة التفكير بمعتقداتهم الخاطئة والمضرة. بالطبع سيكون من السذاجة الافتراض بأنك تستطيع إزالة تحيّزهم بين عشية وضحاها. وعلى أية حال فقد أظهرت الدراسات بأن هذه الطُرُق هي الأكثر فعالية، وسوف تسمح لك بتحقيق خروقات وإن لم نقل خطوات كبيرة.

التقنية الأولى: قوة العواطف

تدفعنا العواطف للتحرك. فالعواطف، وليس الإحصائيات أو المعطيات، أو حتى الحقائق الصلبة والباردة، هي الطاقة التي تدفع تفكيرنا وخياراتنا في الحياة. وفي واقع الأمر، يقدّر بأن ما نسبته تسعون بالمئة من قراراتنا ينبع من عواطفنا، ثم نقوم بعد ذلك باستخدام المنطق لتبريرها.

ففي كل مرة يأخذ المدخنون المدمنون سيجارة من علب سجائرهم يقرأون عليها بأن دخان السجائر يسبب السرطان. ما هو تفكيرهم عن ذلك؟ لا شك في أنهم سيفكرون بالطريقة التالية: من المحتمل أن يصدمني باص غداً، أو أن عمتي سالي عاشت حتى أصبحت بعمر المائة، وكانت تدخّن يومياً منذ أن كانت بعمر التاسعة.

بوصولك إلى عواطف الشخص تستطيع أن تصل إلى صانع القرارات الحقيقي في داخله. فليس هناك من شيء يثير العواطف مثل الصور المذهلة، أو رؤية الأمور بنفسك عن قرب. نستطيع أن نقرأ في جريدتنا اليومية أن الزلزال الذي حدث في تشيلي تسبب بمقتل ألفي شخص، ثم ننتقل فوراً إلى الصفحة الاجتماعية بعد أن نتفوه بكلمة "يا للفظاعة"، بصوت بالكاد يكون مسموعاً. لكن إذا ما تطلعنا إلى صورة واحدة لفتاة صغيرة تبكي وهي جالسة بين الركام قرب أمها التي ماتت نتيجة الزلزال، سنتأثر بطريقة مختلفة. ستلمس هذه الصورة شغاف قلوبنا، وستسبب لنا الألم.

كثيراً ما قيل بأن أي شخص يزور معملاً للنقانق سيتوقف فوراً عن تناولها. وعملية الإنتاج على ما يظهر تثير فينا صوراً مفزعة، وهي من القوة بحيث يصبح من الصعب محوها من ذاكرتنا. وحتى لو علمنا بأن وزارة الزراعة الأمريكية تتسامح مع وجود قدر معيّن من الشعر والدم والعظام في النقانق، إلا أن رؤيتها بنفسك هي قصة مختلفة تماماً وستثير فيك شعوراً مختلفاً.

مثال: تعتقد صديقتك غادة بأن المهاجرين يشكلون استنزافاً للاقتصاد، ولا يمكن أن يصبحوا مواطنين ناجحين ومساهمين في الدورة الاقتصادية.

بإمكانك تعريف غادة على أحد الأشخاص الذين هاجروا إلى الولايات المتحدة الأمريكية وحققوا نجاحاً كبيراً فيها. ما أن تبدأ هذه الفتاة بالتعرّف على هذا الرجل شخصياً، وليس كفرد ينتمي إلى جماعة معينة تكرهها، حتى تبدأ غادة بإعادة النظر في تفكيرها، وستلجأ أخيراً إلى تعديل موقفها. بالتأكيد لن تتخلى غادة عن تعصبها نتيجة مقابلة واحدة، لكنها ستبدأ في عملية التغيير هذه.

التقنية الثانية: التقرير المباشر

تستخدم التقنية الثانية عمليتين نفسيتين: الحصانة الاجتماعية والتنافر المعرفي. وباختصار فإن الحصانة الاجتماعية هي أداة تأثير قوية تظهر عند مقابلتنا للآخرين، وعلى الأخص أولئك الذين نحترمهم ونعجب بهم، وتحملنا على القيام بالأشياء التي يقومون بها، وعندها نكون مدفوعين لتبني مواقف وسلوكيات مشابهة لمواقفهم. وهذا هو السبب الذي يدفع بالمعلنين لاستخدام شخصيات مشهورة في إعلاناتهم. وسبب ذلك أنه، إذا كان ذلك الشخص الذي أنا معجب به يستخدم هذا المنتج، فيجدر بي أن أفعل الشيء نفسه أيضاً.

أما التنافر المعرفي فتشرحه القصة التالية. اشترى باسم ساعة بقيمة 500$. وفيما بعد، وبينما كان يقلّب صفحات مجلة رأى بأن هذه الساعة معروضة بقيمة 300$. لا شك بأن هذا الأمر سيسبب لدى باسم اضطراباً عاطفياً. فهو يريد أن ينظر إلى نفسه على أنه رجل ذكي، وأنه شارٍ يتسم بالمفهومية، ومع ذلك سيعطيه هذا الإعلان دليلاً يناقض فرضيته. وهنا يستطيع باسم أن يؤمن بإحدى الفرضيتين: إما أنه كان مغفلاً، وبالتالي فقد دفع أكثر مما ينبغي، أو أن الإعلان في المجلة كان مضللاً. أما الذي يحدد النتيجة فهو مستوى تقديره لذاته. فإذا كان تقديره لذاته عالياً فسوف يعترف بأنه ارتكب خطأً. أما إذا كان تقديره لنفسه منخفضاً فسوف يدفعه ذلك إلى الاعتقاد أنه قد خُدع. وفي كلا الحالتين يجب القيام بشيء ما لإعادة التوازن لحياة باسم، وتقليل مقدار التنافر المعرفي - أي الألم العاطفي الذي تسببت به هذه المشكلة.

تستخدم التقنية الثانية الحصانة الاجتماعية والتنافر المعرفي معاً كما هو مبيّن في المثال التالي.

مثال: يعتقد ابنك بأن أفراد عِرق أو دين معيّن سيئون.

يمكنك الاستعانة بشخص يحترمه ابنك كي يوضح له خطأ موقفه هذا. وبهذه الطريقة فأنت لا تستفيد فقط من قوة الحصانة الاجتماعية، لكن ذلك يُدخل التنافر المعرفي في الموضوع أيضاً، وذلك لأن على ابنك أن يوازن ما بين إعجابه بذلك الشخص وبين تعصبه هو وهل سيتأمل بإمكانية كون شخص يحترمه لهذه الدرجة على خطأ؟ شيء ما يجب أن يحصل.

والآن، وكما اتضح لدينا من مثال باسم، فكلما كبُر تقدير المرء لذاته، ازدادت إمكانية تخليه عن تعصبه وتحيّزه. وبكل بساطة فإنه إذا ما كان ينظر بارتياح لنفسه فسيعترف بإمكانية أن يكون على خطأ. ولا شك في أن المزاج هو ظل من ظلال تقدير الذات. وعندما نكون في مزاج جيد فنستطيع أن نتمتع مؤقتاً بشعور أفضل حول أنفسنا وحياتنا.

قبل أن تبدأ بتطبيق التقنية الثانية عليك بتحسين مزاجية ولدك، لأن ذلك سوف يزوده بطاقة عاطفية تمكنه من التخلي عن معتقداته الضارة. وهناك طريقة سريعة للقيام بذلك تتمثل بتشويقه بموضوع معيّن. وعلى سبيل المثال تستطيع إبلاغه بأنكما ذاهبان لمشاهدة مسرحية، أو لتناول طعام الغداء خارج المنزل، أو حتى لمشاهدة فيلم سينمائي. أو ربما تعده بتمضية ليلة مع بعض أصدقائه، أو برحلة تخييم كان يتحدث عنها بشوق في الماضي.

التقنية الثالثة: أعمال التعاطف

إذا ما كان شخص معين هدفاً للتوبيخ من شخص ما، اجعل الشخص المستهدَف يقوم بعمل متعاطف نحو الشخص المتعصب، إذا كان ذلك ممكناً. لا شك بأنه سيكون من الصعب على المتعصب أن يكره شخصاً تعاطف معه بالرغم من مشاعره المتحيّزة. وعندما يواجه

ذلك الشخص هذا التناقض فسرعان ما سيضطر إلى تعديل تفكيره من أجل التكيّف مع احتمال أن يكون قد أخطأ بالحكم على ذلك الشخص.

مثال: يعتقد السيد جهاد بأن نمط حياة باسم "كعازب متذبذب" هو نمط غير مقبول.

لا يتعيّن على باسم أن يفعل شيئاً كبيراً أو ضخماً، لكن المطلوب منه القيام بمبادرة صغيرة فقط مثل جرف الثلج عن طريق السيد جهاد حتى يتمكّن من إخراج سيارته، أو أن يسلك طريقاً مختلفاً عن المعتاد ليحضر له شيئاً ما. من المهم بالنسبة لباسم هنا أن لا ينتظر قيام السيد جهاد بشكره. إن عدم طلب "العرفان بالجميل" مقابل الأعمال المتعاطفة يُمكن أن يُظهر الكثير من شخصيته، وأن يقول له بأنه فعل ما فعل لأن ذلك هو الصواب، وليس كي يحظى بالمحبة بالمقابل. ويُحتمل أن يكون ذلك عيباً إضافياً في تفكير الشخص الذي كان هدفاً للتحيّز.

لماذا، لماذا؟

استمر بطرح السؤال لماذا. عندما يمتلك شخص ما عقيدة معينة يجب أن تسأل عن السبب. وعندما يقوم بالإجابة عن هذه الأسئلة، اسأله عن السبب مرة أخرى. وعلى سبيل المثال، عندما تقوم فتاة صغيرة بالاستهزاء بالناس المختلفين عنها. اسألها عن سبب تصرفها هذا، ستجيبك، "الجميع يقومون بذلك". عندها اسألها مرة أخرى، سيأتي الجواب بأن ذلك يجعلها محبوبة عند الآخرين. اطرح عليها السؤال مرة ثالثة. وعن طريق سؤالها عن السبب تكراراً، تستطيع أن تصل إلى السبب الرئيس الذي يجعلها تقوم بما تقوم به، وهكذا تحملها على التفكير بنفسها. وكنتيجة لكل ذلك تُجبر هذه الفتاة على التفكير بسلوكها القاسي وجهاً لوجه.

التقنية الرابعة: هيوستن، نحن على اتصال

استنتج البحث المميز الذي قام به غوردون آلبورت (1954) حـــول طبيعة التعصب، بأن الاتصال ما بين مجموعتين متســـاويتين، وتعمـــلان في سبيل أهداف مشتركة، يمكنه تقليص التعصّب. ولهذا الســـبب حـــاول أن تحمل شخصاً متعصباً ليكون جزءاً من نشاط معّين - على ســـبيل المثـــال، نشاط رياضي، أو مشروع تجاري، أو مشروع اجتماعي - ضمن مجموعـــة الأشخاص أنفسهم الذين يُظهر تجاههم هذا التعصب. ومع هـــذا فعليـــك التأكد من اختلاط الناس المختلفين، وأنك لا تجمع مجموعة معينـــة ضـــد أخرى.

تقترح دراسات أخرى بأنه عندما يعتمد أحد أفراد المجموعـــة علـــى الآخرين بهدف إنجاز مهمة معينة، يزداد عندها حبه لأفراد تلك المجموعـــة. وهكذا يُعتبر التعاون داخل المجموعة عنصراً ضرورياً مـــن أجـــل تحقيـــق النجاح.

مثال: يرغب مستشار المخيم بتقليص التوتر الناشئ مـــا بين فتية من بيئات مختلفة.

يتعيّن على هذا المستشار أن يجري عدة مسابقات بين الفتية - يُمكـــن أن يكون ذلك أي شيء ابتداء من بناء عرزال "بيت صـــغير في الأشـــجار"، إلى سباق الثلاثة أطراف. نلاحظ أنه أثناء بداية عمل الفتيان معاً ضـــمن مجموعـــة معينة ضد "عدو" مشترك، سيبدأون بتطوير إحساس بالرفاقية فيمـــا بينـــهم إلى درجة أهم يبدأون بالتشكيك بمشاعر التعصب التي احتفظوا بها لوقت طويل.

مراجعة الاستراتيجية

- تغذي العواطف تفكيرنا وخياراتنا. باستطاعتك تحويل تلـــك الحقـــائق

الباردة إلى أشخاص حقيقيين لديهم قصصاً واقعية.

- استخدم قوانين الحصانة الاجتماعية والتنافر المعرفي، وذلك عن طريق جعل شخص متعصب يشرح لك لماذا لا يمتلك المعتقدات المتعصبة نفسها التي يمتلكها الآخرون.
- إذا ما كانت الأسباب شخصية، تستطيع عندها أن تقوم بعمل متعاطف تجاه الشخص المتعصب. ومن شأن ذلك أن يجعله يعيد التفكير بتعصبه.
- تُظهر الدراسات بأنه عندما يعمل الأشخاص المنتمون إلى مجموعات مختلفة تنتمي للمراكز الاجتماعية المتشابهة، وتجتمع لتحقيق هدف مشترك، ينخفض عند ذلك مستوى تعصبهم.

انظر الفصل التالي للحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك

الفصل السادس

غيِّر الأهل الذين لا يمضون أوقاتاً كافية مع أطفالهم

في الوقت الذي نتوق للتيّقن بأن الأهل يعطون الأولوية لتمضية الوقت مع أولادهم، إلا أن ذلك ليس ما يحصل في الواقع. وبدلاً من ذلك نجـد أن الأمهات والآباء لا يمتلكون وقتاً كافياً يخصصونه لأبنائهم. ويرجع ذلك إلى أهم مرهقون بالمسؤوليات التي تلقيها عليهم الحياة. لـذلك تقـدم لـك التقنيات التالية مجموعة منوعة من الاستراتيجيات تمكّن الأهل من تخصيص وقت أطول لأولادهم.

التقنية الأولى: الجيران يراقبون

تبرز في بعض الأحيان الحاجة إلى القليل من الضـغط الاجتمـاعي، وكمثال على ذلك، جعل والد أكثر تحفزاً. وللوصول إلى هذه الغاية تنشئ الأم بعض النشاطات في الجوار، والتي تشتمل على نشاطات يقوم بها الوالد والابن، أو الوالد والابنة. سيشعر الوالد في هذه الحالة بالخجل في حالة عدم اشتراكه، وذلك لأن زوجته هي التي رتبت هذه المناسـبة، وبالإضـافة إلى ذلك، لن تشارك عائلة واحدة في هذه المناسبة، بل عائلات الحي بأكمله.

مثال: زوجة تريد من زوجها تمضية وقت أكبر مع أبنائهما.

تقوم هذه الزوجة بترتيب نشاطات تخص الوالد والأبناء - مثل ألعاب البيسبول وسباقات نماذج السيارات، أو مسابقات النحت - وتنفذ في الحي مرة في الأسبوع، أو عدة مرات في الشهر. ونلاحظ أن النتيجة لن تكون فقط تمضية الأولاد الوقت مع والدهم أثناء ذلك النشاط، لكن النتيجة ستظهر أثناء التحضير والتخطيط اللذين يترافقان معها.

التقنية الثانية: المقايضة

يبدو أن الوقت هو سلعة نادرة هذه الأيام. ولا شك في أن دفع الآباء لتمضية وقت أكثر مع أولادهم هو شيء، ومساعدتهم على تنفيذ ذلك هو شيء آخر. عليك أن تسهّل عليهم أمر تخصيص الوقت لتمضيته مع أبنائهم للحدّ الأقصى. وتستطيع بهذه الطريقة حتى لو لم تكن للأهل رغبة جامحة لتمضية الوقت مع الأطفال، فهم لن يشعروا أنهم يضيعون وقتهم وأن عليهم أن يفعلوا شيئاً آخر. وتكون كأنك تقايض ما يتعيّن على الأهل القيام به مقابل ما ترغب أنت أن يقوموا به.

مثال: ترغب جدة أن يُمضي ابنها وزوجة ابنها (كنّتها) وقتاً أكثر مع أبنائهما.

بكل بساطة يشتكي الأهل بأنهم مشغولون جداً. لذلك توافق الجدة في يوم أحد على تولي مسؤولية القيام بالأعمال المنزلية المعتادة لذلك اليوم كجز العشب في المرج الأخضر، الغسيل، وتسوّق المواد الغذائية. وهنا يصبح الأهل أحراراً بالقيام بأشياء كثيرة مع أولادهم دون الشعور بالذنب بسبب "إهدار" الوقت، أو القلق بشأن الأعمال المنزلية اليومية والمسؤوليات الأخرى.

التقنية الثالثة: الرضا المتبادل

لا شك في أن الأهل الذين لا يرون ضرورة لتمضية الوقت مع أبنائهم

سيميلون أكثر للقيام بذلك إذا كان هذا الوقت ممتعاً. وهنا يمكن استغلال الهوايات والرياضات التي يحبها الأهل والأبناء على السواء. وإذا ما تحقق هذا، يستطيع الأهل والأبناء تمضية الوقت معاً، وبناء علاقات بطريقة تسمح للأهل القيام بما يحبونه أيضاً.

مثال: ترغبين أن يمضي ابنكِ من زواج سابق، وزوجك الحالي وقتاً أكبر معاً.

عليكِ بإيجاد نشاط يستمتعان بالقيام به سوية. وسواء كان ذلك النشاط هو الكاراتيه، أو صنع نماذج الطائرات، أو صيد السمك، أو الرسم، أو الطبخ، فذلك لا يهم. فعادة ما تخلق الاهتمامات المشتركة الإعجاب المتبادل والثقة. وهكذا عندما ينشغل شخصان بنشاط يجد الاثنان متعة بالقيام به، فذلك يحدث رابطة أقوى فيما بينهما.

الاستثمار الجيد

يهتم الوالد بنمو ابنه العاطفي والفكري بشكل صارم. وتُظهر الدراسات بأن اهتمام الوالد يحمل تأثيراً كبيراً على سلوك الابن ومهاراته العلمية على حدٍّ سواء. ونحن نلاحظ في الواقع بأن الأبناء الذين يساهم آباؤهم في حياتهم بنشاط يمتلكون معدلات علامات أعلى في الرياضيات والقراءة مما هو موجود لدى الأطفال الآخرين.

التقنية الرابعة: كن عملياً

إن الأم التي تهتم بالرفاهية ستجد بأن النهار ينقضي بسرعة. ولهذا فهي بحاجة لأن تقوم بخطوات عملية لتضمن أن لا ينتهي النهار دون قيامها بما يتوجب عليها القيام به - وفي حالتنا هذه يتمثل ذلك بتمضية وقت مفيد مع أولادها. علينا أن نلاحظ هنا بأن كمية الوقت ليست بأهمية نوعيته.

وعلى سبيل المثال لا يمكننا اعتبار مشاهدة البرامج التلفزيونية بمثابة تمضية الوقت سوية، فهي لا تضيف شيئاً من الرضا (أو الإشباع) العاطفي بالنسبة للطفل.

مثال: يرغب جميل أن تخصص زوجته مريم، التي تعمل في وظيفتين، وقتاً أكبر لابنتهما.

إذا استطاعت مريم أن تتخلى عن إحدى وظيفتيها فذلك سيكون أفضل بالطبع. لكن إذا لم يكن ذلك ممكناً فعلى جميل ومريم عندها أن يخصصا وقتاً لتمضيته مع ابنتهما الصغيرة. ومثلاً، تستطيع مريم أن تخصص ساعة لابنتها كل ليلة بالإضافة إلى نصف نهار أحد تقضيه معها من دون مقاطعة. وبهذه الطريقة تستطيع مريم أن تعمل في النهار بحرية، دون أن تضطر إلى تخصيص وقت لابنتها في هذا الوقت. وبالطبع ليس من السهل أبداً تخصيص مثل هذا الوقت، لكن يجب أن يقوما بذلك مهما كانت العوائق. ولا ريب بأن هذا الترتيب يوحي للبنت الصغيرة بأنها أولوية، ولا شك بأن جميع الأولاد يحتاجون للشعور بأنهم محبوبون ومقدرون فعلاً.

التقنية الخامسة: قوة التظاهر الكاذب

تُظهر الدراسات بأن السلوك الإنساني يتغيّر بسرعة عند حدوث أمرين: (1) عندما نوافق على أنه يتعيّن علينا القيام بأمر ما، و(2) عندما تتوزع التناقضات ما بين موقفنا وبين سلوكنا. وعلى سبيل المثال، أجريت دراسة في كاليفورنيا في غرفة حمامات النساء الواقعة في حرم جامعي. وقد طُلب من النساء اللواتي يدخلن لأخذ دوش أن يوقعن على عريضة جاء فيها: قصري وقت حمامك بدوش أقصر. أوقفي الماء بينما تستخدمين الصابون. إذا كنت أستطيع أنا فعل ذلك، فبالتأكيد تستطيعين أنتِ فعله. بعد ذلك أضاف الباحثون شيئاً واحداً. فطلبوا من النساء الإجابة على

أسئلة تتعلق بعادات الاستحمام تتضمن السؤال التالي: هل اعتدت على إيقاف الماء عندما تستحمين، بينما تستخدمين الصابون والشامبو؟

وهنا نلاحظ بأن النساء اللواتي وقّعن على العريضة التي تطلب من الأخريات توفير الماء وفي نفس الوقت أحطن بالتظاهر الكاذب لديهن، قد أخذن نصف الوقت تحت الدش بالنسبة للواتي إما وقّعن على العريضة أو أجبن على أسئلة بشأن عادات استحمامهن، و لم يقدمن على الأمرين معاً. وهنا نلاحظ بأن الخطوة المزدوجة هي شديدة الفعالية. وعندما يعبّر الناس عن موقف ثم يتم تذكيرهم بفشلهم في السابق في الالتزام بهذا الموقف، فعند ذلك يتم تكوين قوة دافعة شديدة القوة عندهم (ديكرسون، 1992).

مثال: تريد كاميليا من زوجها سامي، الذي يسافر كثيراً للعمل، أن يمضي وقتاً أكبر مع أبنائهما.

تطلب كاميليا من سامي أن يوقع على التماس، أو أن يكتب مقالة صغيرة في صحيفة حول أهمية دور الأب في حياة الابن. ولأن هذا الطلب لن يكلف سامي شيئاً، فأكثر الاحتمالات تشير إلى أنه سيوافق على طلبها. وبعد فترة قصيرة من الوقت ستسأله كاميليا عن آخر مرة أمضى فيها وقتاً مفيداً مع أولادهما.

إن قوة مبادئ علم النفس الفاعلة هنا مدهشة. فهنا سيبدأ سامي بتصحيح أخطائه، وهكذا سيصبح أكثر اندفاعاً لتواجده مع أولاده. وإذا رغبت كاميليا في هذه الحالة بالتقدم باقتراح أن يأخذ زوجها الأولاد في رحلة تخييم، سيكون زوجها أكثر استعداداً للموافقة. ولا يتعيّن عليها أن تذكره بأنه قد وقّع على الالتماس. فطالما كان سامي مدركاً لما يوقعه، فلن ينسى ما وقّع عليه في وقت قصير، وخصوصاً أنّ ما وقّعه كان غير متوافق مع سلوكه.

مراجعة الاستراتيجية

- استخدم قوة الضغط الاجتماعي من أجل حمل الوالدين على تمضية وقت أكبر مع أولادهم، ولو كانوا غير مستعدين للقيام بذلك من تلقاء أنفسهم.
- إذا لم يتوفر الوقت الكافي للوالدين لتمضيته مع أولادهم، فبإمكانك مقايضة ما يتعيّن عليهم القيام به بالأشياء التي ترغب بأن يقوما بها سوية. لا شك بأهما سيوافقان لأهما لن يشعرا بأهما قد خسرا بسبب قيامهما بشيء أكثر أهمية.
- إن أفضل طريقة لحمل الوالدين وولدهما على تمضية وقت أكثر معاً، هو أن تجد شيئاً يستمتعان به معاً. وفي هذه الحالة سيستمتعون بالوقت الذي يقضونه سوية، حتى ولو لم يكونوا يستمتعون بالتواجد معاً. وبهذه الطريقة ستزيد من احتمالات استمتاعهم برفقة بعضهم بعضاً.
- بدلاً من محاولة إيجاد الوقت للوالدين كي يقضوه مع أولادهم، يمكنك ترتيب الوقت أولاً ثم تنظيم برنامج لتنفيذه في هذا الوقت. وهذا الأمر لا يضمن فقط للوالدة وللوالد وقتاً مع أولادهما، لكنه يوحي للأولاد بأهم أولوية بالنسبة لأهلهم وليسوا ثانويين.
- عليك الاستفادة من قوة علم النفس عن طريق إظهار التناقضات الموجودة ما بين قيَم الأهل وسلوكهم الفعلي. وعلى الأهل هنا أن يقدموا تنازلاً ما يسمح لتفكيرهم بأن يتغيّر.

انظر الفصول التالية للحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 3: اجعل أي شخص أكثر أخلاقية واستقامة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 26: اجعل أي شخص أكثر اهتماماً بأي شيء**

الفصل السابع

شجّع أي شخص على تخفيف وزنه

كلنا تقريباً نريد أن نكون أصحاء ونود الظهور بأفضل صورة، لكننا عادة ما نستسلم لقوى داخلية. ولهذا لا تعتبر مسألة حمل شخص ما على تخفيف وزنه مسألة إقناع بل مسألة تسهيل الأمر عاطفياً عليه أو عليها. إن هذه التقنيات الخمس الواردة في هذا الفصل سوف تساعدك على الإضاءة على مسار مليء بالمشاعر والذي يترافق مع عادات تناول الطعام للشخص المعني ومواقفه بالنسبة للصحة.

التقنية الأولى: ساعدني من فضلك

باستطاعتك مساعدة شخص ما على تخفيف وزنه عن طريق جعله يقوم ببعض الأمور التي تهمك. فإذا ما طلبت منه عدم شراء حلويات بسبب عدم رغبتك بتواجد هذه الحلويات في بيتك، أو أن ينضم معك إلى نادٍ رياضي فهذا الأمر سيسهّل عليك مهمتك، ويحمله على تغيير عاداته دون أن يتقصد الموافقة على ذلك. وإضافة إلى ذلك فإن المرء عادة ما يسارع للقيام بأمر ما يخص غيره من الناس أكثر مما يفعل بالنسبة لنفسه. ولهذا فهو يسعد بالقيام بخدمة غيره، وما أن يبدأ بتخفيف وزنه تكون قد بدأت بمراكمة الزخم وزيادة شوقه ليكون في أفضل صورة وأن يحافظ عليها.

مثال: يتعيّن على زوجك أن يخفف وزنه لكنه لا يعرف ذلك

إذا كان زوجك بحاجة لخسارة بعض الباوندات من وزنه، فبإمكانك أن تقولي شيئاً مثل، "عزيزي، أرغب بمحاولة تحسين شكلي هذا الصيف لكنني لا أمتلك الإرادة. أقترح أن نُبعد الحلويات وقوالب الحلوى عن البيت لأن ذلك سيساعدني كثيراً. كذلك فإنني أجد بأن العمل أصبح مملاً جداً، ألا يمكننا أن نتنزه حول البحيرة؟ أو لعلك ترغب بالانضمام إلي في النادي الرياضي. وهناك بعض الوصفات الجديدة المحتوية على القليل من الدهون والقليل من الكاربوهيدرات التي زودتني بها صديقة لي. سوف أقوم بشراء مكونات هذه الوصفات وطبخها هذه الليلة".

بإمكان هذه التقنية أن تكون فعالة لأنك تريدين لزوجك أن يكون بأفضل صورة، وبدوره يريد زوجك أن يساعدك في تحقيق أهدافك، وستحققين بذلك أهدافك الخاصة بتحسين صورته.

تذكر هذا الأمر

يستطيع الشعور الفردي أن يعمل لصالحنا وضدنا في نفس الوقت. وفي الوقت الذي يفتقد فيه شخص ما قوة الإرادة التي تمكنه من التخفيف من وزنه، نجد بأن الغرور هو شيء آخر. وهكذا يصبح الشخص الذي يمتلك هدفاً واضحاً مدفوعاً للتخلي عن بعض الباوندات الإضافية. وهكذا يتعين عليك أن تأتي بسبب للاحتفال - مثل حفل زفاف، جمع شمل، أو ذكرى سنوية - وسوف تساعد بذلك بإحداث قوة دافعة مؤثرة تدفع شخصاً ما للتخفيف من وزنه.

التقنية الثانية: اضرب ما دام الحديد حامياً

إذا ما تم تأجيل شيء ما ليوم الاثنين فهو معرض للتأجيل مرة أخرى. ولا شك في أن الإلهام يأتي مع نافذة ضمنية من الفرص، وهكذا ما أن

يتوفر الدافع لدى الناس للتغيير فعليك أن تساعدهم للقيام بذلك. وعن طريق عدم تأخير الفعل تستخدم التنافر المعرفي - أي أنك تجعل العقل اللاواعي يتبنى الاعتقاد القائل بأن ما يقومون به مهم بالنسبة إليهم. وإذا ما أقدمت على عمل فوري، فإن شيئاً ما يصبح فعلاً أكثر أهمية.

مثال: يرغب تامر أن تهتم زوجته باهرة بأسلوب حياة أكثر صحة.

ما أن تقوم باهرة بذكر أي شيء يتعلق بالتمتع بصحة أفضل، حتى يغتنم تامر الفرصة ليساعدها على القيام بذلك. وعلى سبيل المثال إذا ما ذكرت أي شيء عن متعة المشي الطويل في الريف، فهو يسارع إلى حجز مكان لهما في نزهة مشي طويل. أما إذا قررت باهرة البدء بطهو وجبات تتمتع بقيمة غذائية أكثر، سيسارع تامر بالخروج معها لشراء بعض كتب الطبخ الجديدة. اغتنم موجة الإلهام ما أمكنك ذلك، وسوف تُدهش بالمدى الذي تستطيع السير معها.

يجب أن تتذكر أهمية تكوين الزخم النفسي، وعليك أن تبادر بالحركة وتبدأ بإعادة تشكيل سلوك الشخص الآخر على مستوى أكثر ثباتاً، حتى ولو ظننت لبعض الوقت بأن ذلك لا يستأهل القيام بمجهودك.

التقنية الثالثة: ليكن جزءاً من النمط

يكون التغيير السلوكي أسهل عندما يتم إدماج السلوك الجديد ليكون من ضمن سياق روتين أو نمط ما. وهكذا عليك أن تتجنب عزل هذا السلوك. وعلى سبيل المثال، إذا كنت ترغب أن يُنجز ابنك واجباته المدرسية فعليك أن تُدخل ذلك ليكون من ضمن أشياء يحبها حقيقة. وتستطيع أن ترتب تناوله لوجبة طعام فور عودته من المدرسة، ثم يُنجز بعد

ذلك فروضه المدرسية، ثم يلعب خارج المنـــزل. ولا يتعيّن أن يكون ترتيب هذه النشاطات هو ذاته كل يوم، لكن مدة كل نشاط يجب أن تبقى ثابتة.

مثال: يرغب شريكان أن يخففا وزنيهما وأن يتمرنا أكثر.

على الشريكين أن يرتبا وقتاً ومكاناً محددين كـــي يبـــدأا بالعمـــل. وبالإضافة إلى ذلك يجب أن يبقى ما يقومان به قبـــل البـــدء بالتمرينـــات وبعده، شيئاً ثابتاً. ولهذا عليهما أن يقصدا النادي الرياضي سوية أربعة أيام في الأسبوع بعد انتهائهما من العمل متبعين روتيناً محـــدداً. وبعـــد ذلـــك يتوجهان سوية إلى البيت لتناول الطعام مع العائلة، ثم يتشاركان مع أبنائهما في لعبة معينة. وبجعل التمرينات جزءاً من برنامجهما، وليس إضافة له، تزداد احتمالات استمرارهما بها.

التقنية الرابعة: قوة اللطف

من أجل التسهيل على شخص ما لتخفيف وزنه، عليك أن تقدم لـــه الغذاء (أو المساعدة) النفسي الضروري. وطرق علم النفس هنا تشبه تلـــك المستخدمة عندما تساعد شخصاً يكون منشغلاً بسلوك تدميري للـــذات. سوف نقوم هنا بتلخيص العنصرين الأساسيين، لكـــن للحصـــول علـــى معلومات أعمق عليك بمراجعة الفصل العاشر.

- يعمد الكثير من الأشخاص إلى انتقاد الشخص الذي يحاولون مساعدته. ومع ذلك فمن المفيد أكثر أن تعطي الدعم الإيجابي للسلوك الإيجابي، وأن لا تقول شيئاً عندما يقصّر الشخص.
- وهناك عنصر أساسي في عملية التعافي، ألا وهو المحبة غير المشروطة، أو ببساطة القبول عندما يكون ذلك مناسباً. وعلى الشـــخص أن يعـــرف بأنك تحبه وتحترمه لما هو عليه من دون شروط. وبحسب قول مأثور، "ما

يصدر عن القلب يذهب إلى القلب". فإذا ما كنت فعلاً تكنّ له المصلحة من كل قلبك فهو سيدرك ذلك على هذا الأساس.

مثال: يرغب شوكت أن يساعد زوجته على التخفيف من وزنها وتحسين مظهرها.

يستطيع شوكت أن يستخدم الفكرتين الواردتين أعلاه ويقول لزوجته، "عزيزتي، أريدك أن تعلمي بأنني أظنك تقومين بعمل رائع. أعلم بأن هذا الأمر ليس سهلاً عليك، وأنا فخور جداً بالتقدم الذي تحرزينه. وأريدك أن تعلمي أيضاً بأنك إذا ما قررت أن تعودي لطُرُقك القديمة فهذا حسن أيضاً. إنني أحبك. إنني أحبك بغض النظر عما تقومين به. أظن أنه رائع أن تخففي وزنك، وطالما تقومين بذلك فإنك تتمتعين بدعمي الكامل وغير المشروط". ويقوم شوكت بترديد هذا القول مراراً، وفي الواقع إنه لا يستطيع قوله مرات كافية.

التقنية الخامسة: تعميق مستويات التواصل

عانى رجل من البدانة المفرطة. ومع أنه جرّب كل الأمور الممكنة لتخفيف وزنه فقد فشل في خسارة كيلوغراماته الزائدة. بعد ذلك احتاجت ابنته لزرع كلية. ومع أن هذا الرجل كان قادراً على التبرع بكليته فلم يستطع الأطباء إجراء العملية بسبب وزنه. فما كان من هذا الرجل إلا أن سارع إلى تخفيف 80 كلغ من وزنه كي يستطيع إعطاء كليته لابنته.

وعلى سبيل المثال، إذا ما فكّر والد ما بما ستكون عليه الأمور لو أنه تعرض لذبحة قلبية ومات من جرائها، تاركاً ابناً صغيراً دون أب، ومسبباً تأثيرات مدمرة ستظل ترافق حياة الولد بظلالها الكئيبة، فلربما أعاد النظر بعادات تناوله لطعامه. وإذا ما تم تذكير هذا الوالد بالمعاناة

التي سوف يسببها لأهله وأولاده أو أصدقائه، فسوف يفكّر ملياً بتغيير أسلوب حياته. وفي حال لم يندفع من تلقاء نفسه، فلعل تذكيره بالمعاناة التي سوف يتسبب بها للآخرين إذا لم يهتم بنفسه بصورة أفضل، سوف يعطيه دافعاً قوياً.

مثال: ترغب ميليا، وهي أم وحيدة (مطلقة)، بمساعدة أبيها على تخفيف وزنه.

يُمكن لميليا أن تقول، "أتعلم يا أبي بأن الأولاد سوف يفتقدونك بشدة إذا ما تعرضت لمكروه. أنت تعلم كم هم متعلقون بك. إنك بالنسبة إليهم والدهم الوحيد الذي يعرفونه في هذه الحياة. إنهم يتطلعون إليك وهم بحاجة كبيرة إليك. وإذا لم تكن تريد القيام بالتمرينات وبتناول طعام أفضل، فيجب أن تقوم بذلك، إن لم يكن من أجلك فمن أجلهم هم". لا شك بأن كلمات ميليا ستصعّب على والدها الإفراط في طعامه، بسبب امتلاكه الآن سبباً للشعور بالذنب. وكنتيجة لكلامها قد تكتشف بأن رغبة والدها بتخفيف وزنه قد زادت.

مراجعة الاستراتيجية

- لا تتكلم عن النحافة كأمر يخص الشخص الآخر، بل تكلم عنها كأمر يخصك أنت. فبهذه الطريقة ستجعل الشخص الآخر يساعدك بتخفيف وزنك، وفي الوقت ذاته تستطيع أنت أن تحقق هدفك المتمثل بمساعدة الشخص على الحصول على مظهر أفضل.
- اغتنم الفرصة التي تقدمها موجة الإلهام. حالما يعبّر الناس عن اهتمامهم بشيء ترغب أنت أن يقوموا به، تصرف حالاً من أجل تكوين الزخم اللازم.

- يكون التغيير السلوكي أسهل تحقيقاً عندما يُدمج السلوك الجديد في سياق روتين أو نمط معيّن.
- عليك بتسهيل الأمور عندما ترغب بأن يقوم شخص ما بتبني سلوك جديد عن طريق إعطائه دعماً إيجابياً، وتقديم المحبة والاحترام غير المشروطين.
- ساعد الناس على إدراك أهمية الاهتمام بأنفسهم، بلفت انتباههم إلى ما سيعانيه الآخرون جراء صحتهم المتدهورة، أو أسوأ من ذلك.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

⇦ **الفصل 26: اجعل أي شخص أكثر اهتماماً بأي شيء**

القسم الثاني

كيف تغير الحالة العاطفية لأي شخص

حوّل الشخص الحزين إلى شخص سعيد، والشخص العصبي إلى شخص عادي، واجعل أي شخص يشعر بالاستقرار العاطفي، وبأنه أسعد حالاً، وأكثر توازناً سواء كان ذلك الشخص مريضك، أو من أهلك أو صديقك، أو شريك حياتك.
غيّر حالة أي شخص نحو الأفضل بشكل دائم.

الصمت هو أفضل دواء لسعادتك
- آفوس 17:1

الفصل الثامن

خطة إنقاذ سريعة:
غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة

ألديك في حياتك أشخاص يضعون أنفسهم في حالة حزن دائم، الأمر الذي يلقي بظله على الأشخاص المحيطين بهم؟ أعطِ هؤلاء جرعة من "الأدرينالين" العاطفي، وذلك عن طريق استخدام أيٍّ من الاستراتيجيات النفسية الواردة فيما يلي، وانتشلهم من حالتهم تلك إلى مزاج أفضل. جرّب هذه التقنيات على نفسك أيضاً، هذا إذا كنت ترغب في الانتقال من حالة المتشائم إلى حالة المتفائل بسرعة البرق.

التقنية الأولى: استثمار بعيد المدى

إن التفكير والتصرّف بطريقة "أنا أهتم بنفسي"، ضروري لسعادتنا بشكل عام. أما عندما نعيش ليومنا فقط، فإننا بذلك نرسل رسالة إلى لاوعينا تقول، "أنا لا اكترث أبداً لما يحدث لي غداً"، وهذا يؤذينا عاطفياً.

هل سبق لك الانضمام إلى نادٍ رياضي ووجدت نفسك بمزاج جيّد على غير العادة؟ مع أنك لم ترفع أيةَ أثقال، و لم تقم بجولة سباحة، فلماذا تشعر إذاً بمزاج جيد؟ والجواب هو أنك بعثتَ برسالة إلى لاوعيك تقول فيها، "لقد بدأت باستثمار في ذاتي". فعندما نتجاهل أنفسنا فذلك يماثل

تماماً الحالة عندما يتجاهلنا الآخرون، لأنه لا مفر عندها من أن نشعر بالسوء. أما عندما نشجّع أحدهم على القيام بتصرف معيّن على طريقة "إنني أحب نفسي إلى درجة أنني أبذل الجهد والوقت اللازمين كي أصبح ما أنا عليه"، فعند ذلك ستساعد هذا الشخص على إعادة ترسيخ إحساس بقيمة الذات، ومن شأن ذلك أن يجعله في مزاج أفضل.

مثال: أنت راغب بانتشال شقيقة زوجتك مهى من كآبتها.

شجّع مهى على تحديد أهداف لها تحمل منافع على الأمد الطويل - على سبيل المثال، تحديد موعد مع طبيب الأسنان، وتنظيف الغرفة العليا (العلية) من المنزل، وتأسيس صندوق تقاعد لها. إن تصرفات مثل هذه من شأنها حمل مهى على الشعور بمزاج أفضل وذلك لأنها سوف تُشعرها بأنها تتحمل مسؤولية نفسها وتستثمر فيها. (إذا كانت هذه الأعمال نفسها، مثل الذهاب إلى طبيب الأسنان، غير سارة بطبيعتها فذلك لا يهم). وعموماً عليك أن تشجع مهى دورياً على تحديد أهداف بعيدة المدى لها. ولا شك في أنها في نهاية الأمر سوف تبدأ بالتركيز على المستقبل، وليس على الارتياح الفوري.

التقنية الثانية: الفرح الصرف

عادة ما يحاول الأشخاص ذوو النوايا الحسنة أن يحملوا شخصاً مكتئباً على القيام بأشياء تحمل له الفرح، لكنهم سرعان ما يكتشفون بأن الشخص المكتئب هو شريك غير مستعد للتعاون.

يحتاج الأشخاص المكتئبون إلى الشعور بحيوية الحياة، ولا شك بأن توقع شيء مفرح أمر مختلف عن الإحساس بالسعادة. كما أن الأشخاص الذين يعانون من مزاج سيئ يجدون صعوبة في التمتع بالحياة. وتكون

أفكارهم في حالة تدافع، وفي حالة تشوّش، وببساطة فهم يشعرون بالتعب وبالإنهاك العاطفي. إنهم يشعرون وكأن العالم "هو هناك في البعيد"، وأنهم عاجزون عن استخلاص المتعة منه، فهم لا يستطيعون التواصل معه.

وبالرغم من كل ذلك، فإذا ما وُضع نصب أعين الأشخاص المكتئبين شيئاً يتطلعون إليه، فسيصبح باستطاعة هؤلاء أن يخططوا، وأن ينغمسوا بأفكارهم حول هذه المناسبة السعيدة القادمة. وهذا الأمر لا يعطيهم فقط شيئاً إيجابياً يملأون به أفكارهم، لكنه سيسهّل عليهم إحداث تغييرات في حياتهم. فعندما نكون مدهوشين بشيء فسرعان ما نخرج من قوقعتنا ونزيد تواصلنا مع الحياة، وهكذا تتولد لدينا الرغبة في أن نكون جزءاً من هذا العالم.

حتى أولئك الذين "يتشاركون باللهو" يجدون أنفسهم مكتئبين في بعض الأحيان بعد تمضيتهم لأيام عطلتهم. ويرجع ذلك إلى أنه بغض النظر عن مدى روعة العطلة فهم لا يستطيعون أن يكونوا على مستوى المثال الذي تعنيه. فعندما ينتهي كل شيء، سيجد هؤلاء أنفسهم في حالة حزن، لأن الترقب كان شديداً جداً، ولا يستطيع الواقع أن يتماشى مع التوقعات.

مثال: زوجتك تتمسك بالبقاء في المنزل لأيام عدة

بإمكانك التفكير بشيء يُدهش زوجتك، وأن ترتب لها قضاء عدة أسابيع بعيداً عن المنزل. وهنا يمكنك التفكير بأي شيء ابتداء من قضاء عطلة، أو إجراء جراحة تجميلية أو حتى زيارة أصدقاء يقطنون خارج المدينة. هذه "الجزرة" العاطفية من شأنها تركيز انتباه زوجتك على الأفكار الإيجابية والسعيدة. وإن كان الأمر ضرورياً فبإمكانك تداول سلسلة من هذه "الجزرات"، حتى تستطيع استخراج ما يكفي من السعادة الداخلية من القيام بالعمل، وأخيراً استخراج هذه السعادة من مجرد البقاء على قيد الحياة.

عليّ الحصول على هذا المنتج

تستغل الإعلانات التلفزيونية الحديثة هذه الخاصية من الطبيعة الإنسانية أكثر من أي شيء آخر. هل تعلم بأن الدراسات أظهرت بأن أكثر من 80 بالمئة من الناس الذين يطلبون الحصول على منتج يساعد الذات عن طريق التلفزيون، لا يقومون أبداً بفتح العلبة التي يأتي فيها هذا المنتج؟ ما هو دافع هؤلاء الذين يتأخرون بالسهر في الليالي؟ لعل الجواب يكمن في أن مجرد رفع سماعة الهاتف وطلب أحدث المنتجات (مثل كتب تعرفهم كيف يجنون الكثير من المال، أو كيف يصبحون من أصحاب الأراضي، أو كيف ينتقلون من حالة البدانة إلى حالة النحافة في غضون أسبوع واحد) يغرقهم بفرح توقع استلام شيء ما.

التقنية الثالثة: الوقت هو الحياة

إن العيش وفقاً لنمط يتناقض والقيم هو أمر منهك. وبالطبع لن يقدم والد يتمتع بالمنطق على بيع ولده حتى مقابل عشرة ملايين دولار. لكن هذا الوالد نفسه يمضي وقتاً قليلاً جداً مع ابنه ذاك. وسيدفعه هذا التناقض إلى تبرير أفعاله بطرق متعددة، لكن لا شك بأن هذا المنطق منهك. ويؤدي أيضاً إلى الانقسام في داخله، أو إلى صراع عاطفي. فهو عاجز عن التفكير بأن فلاناً من الناس هو مهم جداً، ويصرف الكثير من وقته وطاقته وجهوده على شخص آخر، ومن أجل البقاء بمستوى عاطفي مناسب، فعليه أن يعيش، وعلى الأقل إلى حدٍّ معيّن، بشكل يتناسب مع قيمه وما يريده في الحياة فعلاً.

مثال: أنت كاختصاصي معالج لديك مريض يدعى راشد، ويبدو أنه لا يستطيع التخلص من ذعره.

إن تحديد الأولويات يساعد على تبسيط وتنسيق وتزامن أفكارنا وأمورنا الحياتية. عليك أن تشجع راشد ليكون جاداً وأصيلاً في مجال واحد

من مجالات حياته، وبعد ذلك شجّعه على السير في هذا الطريق وإن كان بنطاق ضيّق. فلو كان يفكّر بأن يصبح رساماً، شجّعه على شراء الألوان والأقمشة التي سيرسم عليها. وإذا كان يعتقد بأن العلاقات مع الآخرين مهمة، فعليك أن تشجعه على المسامحة والاعتذار لشخص يقاطعه في الوقت الحاضر. إن الناس لا يستطيعون تجاهل ما يعتقدون أنه مهم كلياً. أما التحرك تجاه شيء له ما يعنيه من الناحية الشخصية، فمن شأنه المساعدة على انتزاع راشد من كآبته، كما أن ذلك سيعزز قوته العاطفية وشجاعته المعنوية.

فلتبدأ اللعبة

إن الناس الذين يعانون من مزاج سيئ يمتلئون بمشاعر سلبية عاطفية وجسدية، وهم في حالة من الوعي المقيّد، حيث لا يستطيعون النظر إلى أبعد من رغباتهم واحتياجاتهم. عليك أن تحملهم على المشاركة في الألعاب البدنية، أو الرقص، أو الحركات السويدية، أو حتى بألعاب رياضية حتى يستطيعوا تحريك أجسادهم. فإن مثل هذه النشاطات تُطلق الأندرفينات (المسكنات)، وتحسّن من الأداء الوظيفي لأجسادهم وتساعدهم في الانتقال إلى مزاج أفضل.

التقنيةَ الرابعة: هذا يكفي

إن المرأة المطلقة هي امرأة غير سعيدة. بإمكانك أن تحملها على القيام بأمر ما لصالحك مثل طلب مساعدة أو نصيحة منها. فبتحويل تركيزها من ذاتها إلى شخص آخر هو أمر عظيم لتحسين مزاجها. أما من الناحية النفسية فسينجح هذا الأمر، لأنه سيضعها في حالة شعور أفضل بالنسبة لذاتها بثلاث طرق مختلفة. أولاً، تكون قد أظهرتَ الثقة وهذا الأمر يُشعرها بأنها جديرة بالثقة، واستطراداً ستشعر بشعور أفضل فيما يتعلق بما هي عليه. ثانياً ستعطيها الفرصة بالمشاركة، وهو الأمر

الذي يساعدها على الشعور بأنه أصبح بإمكانها الاعتماد أكثر على ذاتها. وإعطاء الآخرين يجعلنا نشعر باستقلالية وأهمية أكثر، ونحن بحاجة لهذا الإحساس من الحرية لنشعر بالرضا عن أنفسنا. وأخيراً فإنك تحوّل انتباهها عن مشاكلها الخاصة. وكلما صرفت وقتاً أقل بالتفكير بذاتها، صرفت طاقة أقل على سلبيتها.

مثال: ترغب في مساعدة شادية، وهي زميلة عمل لك مطلقة حديثاً، كي يتحسّن شعورها تجاه الأمور.

- اطلب نصيحتها ومعطياتها، وشجعها على تقديم الاقتراحات التي تملكها بشأن أية تحديات قد تواجهها أنت. بإمكانك أن تقول لها، "يا شادية، أنت طيبة مع الناس، هل تستطيعين أن تساعديني في اقتراح خطة مناورة للتعاطي مع المتعهد؟"، أو، "لديك دراية بأجهزة الحواسيب أكثر من أي شخص آخر، ما هي أفضل طريقة لتنظيم حاسوبي كي يعمل بأقصى سرعته؟".

إذا كان بإمكانك العمل بنصيحة شادية، ثم متابعة ذلك باتصال هاتفي، أو ببطاقة شكر، فسيكون ذلك أفضل. ولا بأس إذا أعطتك شادية وقتها ونصيحتها وحتى أفكارها. وطالما تتحرك شادية باتجاه العطاء وليس الأخذ، فسيتحسن مزاجها.

- اطلب منها أن تساعدك في مشروع يخصك، واسمح لها أن تكون مسؤولة عن نفسها قدر المستطاع. وعلى الأقل أطلب منها أن تفعل شيئاً واعطها استقلالية تامة في التخطيط والتنفيذ، وذلك حسب الظروف. وعلى سبيل المثال، اطلب منها الإشراف على برنامج تدريب، أو توظيف وتدريب موظفة استقبال جديدة، أو حتى إعادة تزيين البهو.

مراجعة الاستراتيجية

- من الضروري بالنسبة لسعادتنا العاطفية أن نفكّر ونتصرف بطريقة، "أنا أهتم بذاتي". عليك تشجيع الهدف أو الأهداف التي تتميّز بفوائد بعيدة المدى.
- إن العيش بشكل يتناقض وقيمنا هو أمر منهك. ساعد الآخرين ليكونوا أصيلين وجوهريين بالنسبة لما يريدون تحقيقه في الحياة، وكذلك للتحرك قليلاً في ذلك الاتجاه.
- يتعيّن عليك التفكير بمناسبة تثير اندهاش الشخص المكتئب، ورتّب حصولها قبل عدة أسابيع. هذه "الجزرة" العاطفية سوف تبقي الشخص في حالة تركيز على الأفكار الإيجابية والسعيدة، ومن شأنها جعل التغييرات أسهل.
- أعطِ الأشخاص المكتئبين فرصة للمشاركة عن طريق انتزاع تركيزهم عن أنفسهم، وإظهار الإيمان والثقة بقدراتهم، سوف تتمكن من مساعدتهم على غرس هذه القيم في نفوسهم مع إيجاد إحساس بالثقة بأنفسهم وبالسعادة العاطفية لديهم.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 15: حوّل متسكعاً كسولاً إلى رجل طموح يسعى للأفضل**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

الفصل التاسع

إعطاء نفحة من تقدير الذات:
ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

إن احترام الذات هو مدخل لتقديرها، وببساطة نحن نحب ذاتنا حينما نحترمها. لكن كيف بإمكاننا الفوز باحترام الذات؟ نستطيع أن نحصل عليه عندما نُقدم على ما هو صحيح بدلاً عما هو سهل، أو عما يجعلنا نبدو أفضل. وعندما لا نتصرف بهذه الطريقة، نكون أقل حباً لذاتنا.

وفي داخل كل منا تتصارع ثلاث قوى داخلية مع بعضها: الجسد، الذات (الذات الدونية)، والروح (العلوية): يرغب الجسد أن يهرب من الحياة عن طريق النوم، التسلية، والشرود المستمر. أما الذات فتبحث عن الانتباه والسيطرة، أما الروح فتريد أن تفعل ما هو صائب.

إن الإقدام على ما هو سهل يسمى الدوافع الجسدية. أما الإفراط في هذا النوع من الدوافع فيتضمن الإفراط في تناول الطعام، أو الإفراط في النوم، أي بكلمات أخرى القيام، أو عدم القيام بشيء بسبب تأثير ذلك في الأحاسيس. أما الدوافع الذاتية فتشمل سلسلة كبيرة ابتداءً من رواية نادرة عن شخص آخر اشترى سيارة تتعدى ميزانيتنا نحن. وفي الجوهر نحن نقوم بأشياء كي نبدو بطريقة معينة للآخرين. وعندما نكون خاضعين للدوافع

الذاتية (الأنانية)، فنقوم عندها بأشياء تعكس الصورة "المناسبة"، وعند ذلك **نجد أنفسنا** غارقين بأوهام القوة (السلطة) والرفعة، وهي الأشياء التي **يقدّرها** العديد من الناس على أنها غايات بحدّ ذاتها، وليس كوسائل للوصول إلى أمور تحمل معانٍ أكثر. إن خياراتنا عندها لا تكون مبنية على ما هو صالح، لكن على ما يجعلنا نبدو صالحين. وعندما نفعل ذلك فلا نكون في حالة تحكم بأنفسنا.

مع ذلك فعندما نأخذ خياراً للقيام بما هو صائب، فإننا نشعر بالرضا عن أنفسنا. وفقط عندما نكون قادرين على أخذ الخيارات بمسؤولية وننفذها، نستطيع الفوز باحترامنا لذاتنا، وبالتالي تقديرنا لها. وهكذا يكون احترام الذات متداخلاً مع التحكم بها. أما الأشخاص الذين لا يستطيعون "التحكم" بأنفسهم وبما يرغبون فيه حقيقة، فيفتقدون احترامهم لذواتهم، لأنهم عبيد، إما للمجتمع أو لدوافعهم الذاتية.

وهذا يفسّر ضحايا التحكم بالذات. فعندما لا يحصلون على الاحترام الذي يتوقون إليه، يبرز إلى الواجهة أخطر سلاح للذات، ألا وهو الغضب. والغضب هو آلية دفاعية تبرز ضد مشاعر الضعف. وما الغضب سوى وهم السيطرة والتحكم الذي يجعل الناس يشعرون بأنهم أقوياء، لكنهم في الواقع يفقدون سيطرتهم على أنفسهم. وكلما قلّ تحكم الناس بأنفسهم، حاولوا أن يسيطروا على حياة الآخرين. إنهم بحاجة للانشغال بشيء ما، ولأنهم لا يستطيعون التأثير في حياتهم التي يعيشونها، نراهم يسعون لممارسة السيطرة عن طريق التأثير في حياة الآخرين. وعادة ما يكون هؤلاء من ذوي النوايا الحسنة وهم فعلاً يريدون مساعدة غيرهم. أما إصرارهم على قدر معيّن من الضغط على الآخرين، فيرجع إلى أن ذاتهم تحتاج لأن تكون أكثر فعالية. ويحدث ذلك فقط عندما تأخذ بنصيحتهم.

هل يحب نفسه؟

إن أسرع طريقة لمعرفة ما إذا كان الشخص يتمتع بتقدير الذات هي ملاحظة كيفية معاملته لنفسه وللآخرين. والشخص الذي يفتقد لتقديره لذاته يسترسل في أمور ذاتية من أجل إرضاء رغباته الخاصة، وبشكل خاص لن يعامل الآخرين بطريقة مناسبة. أو أنه سيلبي احتياجات الآخرين لأنه يتوق للحصول على استحسانهم واحترامهم أكثر من حرصه على الاهتمام باحتياجاته الخاصة. إن الشخص الذي يتمتع باحترام الذات فقط هو من يعامل الآخرين ويعامل نفسه أيضاً بشكل مناسب. وعندما نقول "بشكل مناسب" فنحن لا نقصد انشغاله بالحصول على الرضا القصير الأمد. فنحن سنراه، بدلاً من ذلك، يستثمر الكثير في سعادته على المدى الطويل، مثلما يركّز على كونه لطيفاً ونافعاً للآخرين، ليس فقط كي يحظى بمحبتهم، بل لأنه يحبهم أو لأن ذلك هو الشيء الصحيح الذي يجب أن يقوم به.

إن الأشخاص الذين يتميزون بضبطهم لأنفسهم يتمتعون في الوقت نفسه بحرية الاختيار، وذلك الإحساس بالاستقلالية يتسبب بإطلاق تفاعل عاطفي متسلسل. وتشتمل هذه السلسلة على مجموعة منوعة من "المكوّنات" التي عندما تتواجد تستطيع إحداث التوازن في الذات، أما عند غيابها فهي تتسبب بإخراج الناس عن توازنهم. ويكمن الحل في غرس هذه المكوّنات في الناس الذين يفتقدون لتقديرهم لذواتهم، وذلك من أجل إعادة وضعهم في المناخ العاطفي الصحي، الغني بتقديرهم لذواتهم.

الشروط السبعة لغرس تقدير الذات في النفوس

الشرط 1: يتعيّن على الناس أن يكونوا في حالة حركة

أتعلم بأن مئات المشتركين الجدد ينضمون للنوادي الصحية الناجحة شهرياً؟ ومع ذلك فهذه النوادي غير مضطرة لإضافة حتى خزانة جديدة

واحدة. كيف يمكنك إضافة مئات المشتركين الجدد إلى ناديك من دون أن يأخذ المالكون بالصراخ، "جهزوا المطارق، وحطموا بعض الجدران، لأننا بحاجة لوضع مئات الخزائن الجديدة فوراً"؟ أما الجواب فيكمن في أن النوادي الصحية تفهم الطبيعة الإنسانية جيداً. فالناس يبتهجون عندما يقررون الانضمام إلى النادي. إنهم يحبون الذهاب إلى هناك، والجلوس قرب شخص مشترك في النادي نفسه، وبالتوقيع على طلب الاشتراك. وهم مستعدون لإنفاق مئات الدولارات والكثير من الساعات من أجل التسوق لتأمين حقائب النادي، والأحذية الرياضية، وأربطة الأيدي، وألبسة التحمية الرياضية. وهم سيشعرون بالإثارة حتى قبل أن يبدأوا بالتعرق. لماذا؟ ذلك لأنهم يسيرون قُدُماً في حياتهم.

إذا لم تكن تتحرك باتجاه هدف قيّم، فعندها لن تشعر بالرضا عن نفسك. ففي الطبيعة لا يوجد شيء اسمه السكون. وعلى البشر أن يستمروا بالسعي والتحرك قدماً إذا ما أرادوا الشعور بالارتياح وأنهم على قيد الحياة. إننا أقوياء كبشر ومدفوعون للتحرك بطبعنا.

وكما يوضح مثال النادي الرياضي، فامتلاك هدف معيّن هو شيء، لكن لتأمين الحركة المستمرة هناك شروط أساسية تغني النفس والروح يجب تطبيقها جيداً كذلك. دعونا نوضح هذه الفكرة الآن.

مثال: أنت ترغب في أن تشعر ابنتك بشكل أفضل تجاه ذاتها.

إن فاعلية العلاقة هي التي تحدد بشكل أفضل نوع الهدف أو الوظيفة التي ستعطيها لابنتك. ولا تهم الضخامة هنا طالما استطعت أن تثير اهتمامها. إن المعيار الوحيد هنا هو أن تستمتع ابنتك بالقيام بهذا الهدف. وعلى سبيل المثال، يُمكن أن يكون الهدف بالنسبة لطفل ما ينحصر في

هواية أو رياضة، أما بالنسبة لمريض فيمكنك الاقتراح عليه تأسيس شركة صغيرة لا تبغي الربح.

الشرط 2: حاجة الفردية لقوة دفع محسوبة

كثيراً ما نرى فيلة السيرك كبيرة الحجم مربوطة بحبال رفيعة ملفوفة على ساق واحدة. ونلاحظ بأن هذه الفيلة لا تحاول الهرب، وذلك لأنها عندما كانت صغيرة وضعيفة كانت مربوطة بالطريقة نفسها. وبعد أن حاولت الهرب مراراً وتكراراً تراجعت عن محاولاتها. أما وقد أصبحت هذه الفيلة كبيرة فقد أصبح بإمكانها أن تفك هذه الحبال بسهولة، وأن تخرّب خيمة السيرك وتتحرك بحرية، لكنها كانت قد تعلمت العجز ولذلك فهي تكف عن مجرد المحاولة.

العجز الناتج عن التعلّم، هي عبارة ابتكرها عالم النفس مارتن سيليكمان، وهي حالة تحدث عندما يشعر شخص ما بأنه طالما لا يتحكم بظروفه فإن عليه الاستسلام. وشدد سيليكمان بأن الناس عاجزون طالما يعتبرون بأن تصرفاتهم وأفعالهم لا تؤثر في النتائج التي يحصلون عليها. والناس بحاجة إلى أن يعتقدوا بأنهم إذا أقدموا على فعل ما، فسوف ينتج عنه نتيجة معينة. أما حين يعتقد الناس بأنه ليس بإمكانهم تغيير أي شيء في حياتهم، فهم سيخسرون قوة الدفع والإرادة للقيام بأي شيء.

يجب تذكير أمثال هؤلاء الناس بأن أفعالهم لها نتائجها. أما إذا كان الناس يعتقدون بأن أفعالهم عقيمة، عندها سيُفهم استنتاجهم بأنهم لا يملكون أي تحكم بحياتهم. وذلك يكفي لجعل أي شخص مكتئب ومحبط.

إن شعور الناس بأن أفعالهم غير مؤثرة يمكن أن يدفعهم للجنون. لأن أفعالهم لا تشكل فرقاً ولا تتسبب بأية تأثيرات. ولأن الهدم أسهل من البناء، عادة ما نرى الأشخاص غير الأصحاء عاطفياً ينجرّون نحو مآزق عاطفية

سريعة. فهم سيقدمون على التصرّف بشكل هدّام فقط ليُحدثوا تأثيراً ما، أو للفت الانتباه، بدل العمل في سبيل أهداف إيجابية وبناءة.

مع ذلك يتعيّن على الناس الشعور بأهم يحدثون فرقاً إيجابياً ملموساً عند الآخرين، وذلك من أجل الحصول على سعادة عاطفية حقيقية. إن نقطة ماء تنزل في محيط لا تثير أي انطباع فينا، لكن النتائج تقودنا إلى الرغبة بتحقيق نمو معين وحركة أكثر. وقد لا يكفي شعور الناس بأن الأمور تستجد، لكن في ساعاهم الحالكة قد تحتاج فرديتهم إلى دليل متين ولا يقبل الجدل، بأهُم يحققون شيئاً حقيقياً.

يمكنك استنباط طريقة لقياس مدى نجاح الفرد حتى يصبح بالإمكان تقييم فعالية التقدم الذي يحرزه. ويتعيّن على الفرد أن يشعر بأنه مؤثر، وأن قوة دفعه يمكنها ممارسة تأثير على أمر ما، أو حتى تغييره. أما الشخص الذي يفتقد لتقدير الذات فقد يشعر بأنه يعوم، وغير قادر على الرسو (على قرار ما). ولا شك بأن هذا العامل سيساعده على أن يشعر بأنه على أرض صلبة ومستقرة.

لكل شيء دورة في الطبيعة، وهكذا فإذا كان الشخص قادراً على إنهاء شيء ما كان قد بدأه، فلن يفوز فقط بإحساس الإنجاز، لكنه سيشعر برضا أكثر لأنه استطاع أن يرى بنجاح شيئاً ما من بدايته وحتى نهايته. وهكذا يجب أن يأتي التطور من خلال إكمال أجزاء هدفه، حتى يستطيع احتواء نجاحاته الجزئية ويستمر بتعزيز تقديره لذاته.

مثال: تفتقد موظفتك إيمان الثقة اللازمة لأداء أفضل.

أعطِ إيمان هدفاً ما، على سبيل المثال، تنظيم الغداء السنوي للشركة. بعد ذلك تستطيع العمل معها، أو أن تتركها تعمل بمفردها، من أجل وضع قائمة بالمهمات المحددة التي يتعيّن عليها إنجازها. ويمكن أن تشتمل لائحة

المهمات هذه على كل شيء ابتداءً من إيجاد مكان للاجتماع إلى توجيه الدعوات. بعد ذلك يمكنك مراجعة تقدمها أسبوعياً. وما أن تبدأ إيمان بالإشارة إلى الأمور المنجزة في قائمتها حتى تشعر بالفخر نتيجة تقدمها هذا.

الشرط 3: الإحساس بالحرية والاستقلالية

تعني الحرية أن تكون قادراً على اختيار ما ترغب في القيام به. وكما ذكرنا سابقاً، يستطيع الشخص أن يختار فقط عندما يكون متحكماً بذاته. أما الشخص الذي يفتقد إلى تقدير الذات، فلا يستطيع القيام بذلك. فعندما نمارس إرادتنا الحرة والحقيقية في اتجاه ذي قيمة، نفوز بالمتعة لأن ذلك يحركنا نحو الحرية العاطفية والاستقرار. وسيعاني هذا الشخص من صعوبة في ممارسة إرادته (أو إرادتها) الحرة، وهكذا، وبهدف إطلاق ذلك المظهر في نفسيته، علينا أن نبادر إلى إعطائه إحساس الحرية هذا.

ولذلك يتعيّن أن نضمّن الهدف أو الوظيفة التي نُنيطها بهذا الرجل (أو المرأة) عنصراً من الاستقلالية. وعليه أن يحوز القدرة على اتخاذ القرارات ومن ثم تحمّل النتائج. هذه هي القوة المحركة نفسها التي يتوجب أن توجد في حياته (أو حياتها) العملية، لكنها غير موجودة في الواقع.

قد ترغب عادة بأن تجعل هذا الموظف (أو الموظفة) يعمل في ذلك الاتجاه، لكن من غير المحتمل أن تحصل على متعة التعامل مع شخص يقبل أن تستثمر في شخصه دون توقع نتيجة فورية. وهكذا يجب أن يُعطى في البداية هذا الهدف كنقطة انطلاق، وعليه أن ينهض ويسقط تبعاً لمجهوده (أو مجهوداته الذاتية). وعندما نستثمر في شيء ما، بما في ذلك أنفسنا، عندها نقدّر "ذواتنا" أكثر. وأثناء محاولة استئناف عملية المسبب والنتيجة، على الشخص أن يشعر بأنه مسؤول عن النتائج. وعليه أن يدرك بأنه في

الوقت الذي تكون فيه الفرصة بحدّ ذاتها نوعاً من المكافأة، فنجاح هذه الفرصة يكون عن طريق مجهوده فقط.

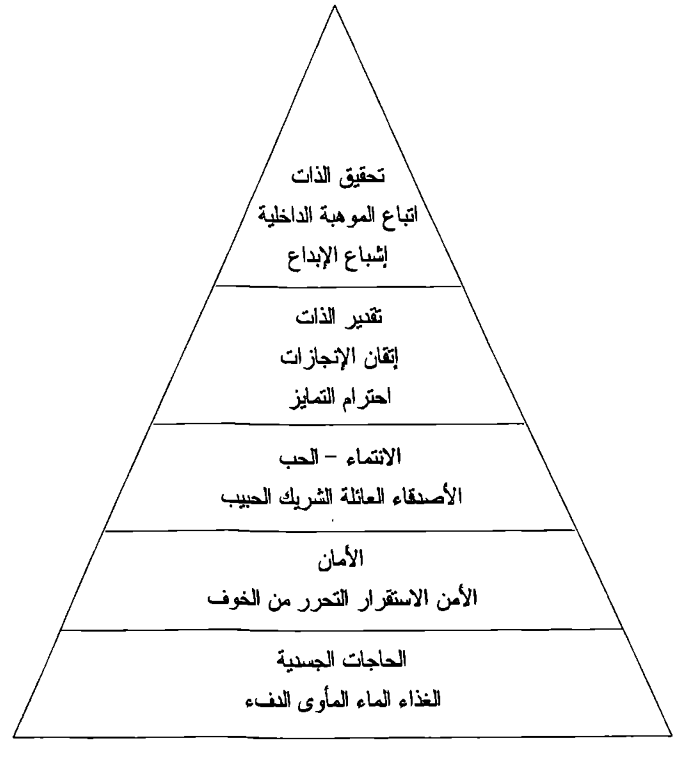
مثال: ابنك المراهق هشام جبان اجتماعياً ويفتقد التقدير الذاتي.

أعطِ هشام عملاً يشتمل على درجات مقياسية، ثم ابتعد عنه. لا تكن ذلك الشخص العصبي، وتجنّب إغراء سؤاله عن كيفية سير الأمور معه (خارج نطاق مراجعة سير المهمة). إن إعطاء هشام دوراً رئيساً بهدف استصغار كل شيء يقوم به هو أمر غير مفيد. ويجب أن يكون هشام حراً للقيام بكل ما يمكنه القيام به من الناحية العملية. وهكذا إذا اخترتَ أن تسند إليه مسؤولية موازنة المنزل حتى تتمكن العائلة كلها من التمتع بعطلة، فعليك أن لا تدقق بكل فاتورة، وأن لا تنتقد الخيارات التي يأخذها. أما عندما يريد أن يتكلم عنها، فعليك أن تصغي إليه بكل تشجيع وانتباه، وإلا دع صمتك يُظهر ثقتك بقدرته.

الشرط 4: المغزى والإحساس بالثبات

في كل مرة نقوم بشيء له قيمة أو مغزى، فهو يعطينا معنى جديداً لحياتنا. ويكون معنى ممتعاً. فكل شيء في الخليقة يخدم هدفاً يتعداه. وكل خلية في الجسم الإنساني وكل نقطة مياه في المحيط هي في علاقة تناغمية مع الكائن الأكبر. إنها جزء لا يتجزأ من غاية أسمى، والتي تخدم بدورها آلية أكبر منها. إنها تتعدى ذاتها، وتتفوق على نفسها.

يبيّن الشكل المرافق هرمية الحاجات التي وضعها العالم النفساني أبراهام ماسلو. تبيّن هذه الهرمية أكثر الحاجات ضرورة للبقاء ابتداءً من قعر هذا الهرم. وعندما نلبي حاجة معينة فنحن نسعى للصعود إلى الأعلى للحصول على إشباع عاطفي أكبر.



هرم الحاجات

يتعيّن علينا أن نكون جزءاً من شيء يربطنا بكلٍ أكبر، وذلك لنشعر بالإشباع الكامل. إننا جميعاً نعمل تحت مظلة الطبيعة الإنسانية، وهذا شيء شامل وثابت لا يتغيّر ولا مفر منه.

من أجل الحصول على أعلى مستوى من الإشباع أو تحقيق الذات، يتعيّن علينا أن نمتلك تأثيراً إيجابياً على شخص ما وشيء ما غير ذاتنا. وبهدف الحصول على شعور أفضل تجاه أنفسنا علينا أن نرضى عما نفعله.

مثال: أنت تعمل مع صديقتك نادين من أجل مساعدتها على الحصول على شعور أفضل تجاه ذاتها.

بهدف الانشغال بتحقيق الذات، اربط هدف نادين مع مكوّن إيثاري. وبغض النظر عن ماهيته، يتعيّن على هذا المكوّن أن يحمل منفعة لشخص غيرها. دعها تعرف بوضوح أن ما تفعله هي يفيد الآخرين.

الشرط 5: المكوّن الإبداعي

ليس هناك من شيء في الطبيعة يماثل أي شيء آخر فيها. وفي حقيقة الأمر، فإنه حتى التوائم يمتلكون بصمات مختلفة. ونحن البشر نستخلص إشباعاً شديداً من الفكر والعمل الإبداعيين، والشعور الحاصل هو شيء فريد من نوعه. ويترسخ نهائياً في انتباهنا وفرديتنا.

هل لاحظت يوماً مقدار السعادة التي يحصل عليه الطفل الصغير عندما يرسم صورة؟ أو حتى عندما يلوّن هذه الصورة؟ إننا مدفوعون لنكون خلاّقين بفطرتنا، وللتعبير عن أنفسنا.

عندما نُبدع شيئاً سيغمرنا شعور بأننا أحياء. أما إذا اكتفينا بالعيش على الهامش، ولم نبدع شيئاً بأي طريقة من الطرق فذلك يعرضنا للانغلاق على أنفسنا. فالإبداع يسمح لنا باستغلال طاقة الإلهام عندنا، وأن ننقل إحساسنا الخاص بفرديتنا للعالم.

مثال: يرغب فادي بمساعدة أخيه طارق كي ينظر إلى نفسه بطريقة أفضل.

عندما يعطي فادي طارق استقلاليته، فعليه أن يسمح له بأن يكون مبدعاً قدر طاقته. وهكذا إذا ما أراد فادي أن يولي شقيقه مسؤولية معرضه الفني، فعلى فادي أن يسمح له بأن يكون حرّاً في التعبير عن نفسه بالنسبة لموضوع المعرض، وموقعه، ونشاطاته، وهكذا دواليك. إن مثل هذه المسؤولية سوف تضيف الشيء الكثير إلى تقدير طارق لنفسه ووضعه

العاطفي العام. وإذا لم يحصل ذلك فلن يكون نجاح طارق مهماً، لأنه سيفتقد الشعور بالفخر الذي يسببه التعبير الإبداعي.

الآن، الآن، الآن

مع أن مضمار مساعدة الذات الحالي يتحدث عن "العيش في اللحظة الراهنة" فلا يوجد أي تناقض في ذلك مع مفهوم التحرّك للأمام. فالعيش في اللحظة الراهنة لا يعني الجمود بقدر ما يعني التمتع بما نحن عليه، ومن نحن، والأشياء التي نمتلكها. إننا نلاحظ أن الشخص الذي يسعد بمن يحيط به يبدو بأنه يكبر وينمو. أما الشخص المكتئب والبائس فهو الذي لا يرغب بشيء سوى الزحف نحو أقرب حفرة والموت فيها. وبالنسبة لذلك الشخص فليس أمامه سوى أن يتقدم إلى الأمام، وأن يشعر بالرضا عن نفسه حتى يستطيع أن يتقبل ما لديه وأن يعيش في الحاضر المنشود والمثالي.

الشرط 6: الصالح، المناسب والصادق

لا شك بأنك لا تستطيع أن تقوم بالشيء المناسب بالطريقة الخطأ. كما أن افتقاد النزاهة يستنزف طاقاتنا. والأمر يشبه وضع قدم على دواسة الوقود، ووضع الأخرى على الفرامل. من المؤكد بأن الفرد يرى بأن هناك أفراداً يشعرون بلسع النيران التي تُنزلها ضمائرهم عليهم. وإذا ما شعر أولئك الأشخاص بأنهم غير سعداء بما فعلوا، فقد يضطرهم الأمر إلى تقديم تبريرات لضمائرهم، وهو الأمر الذي يتعبهم حقاً. فعندما تتناقض أفكارنا مع أفعالنا سنقع حتماً في تناقض روحي وعاطفي وجسدي.

أما الشخص الذي يسعى إلى الوصول إلى تقدير الذات، فيتعيّن عليه أن يتصرّف بما يتوافق مع الميزان الأخلاقي المتين، وإذا لم يفعل ذلك فسيضحّي بالرضا طويل المدى عن النفس لصالح المكافآت الفورية. وهذا ما كان يفعله بالضبط ولزمن طويل. ومن أجل استغلال الزخم عليك أن تحمل

هذا الشخص على متابعة هدفه بكل إخلاص حتى يستطيع تحقيق فوز طويل المدى عن طريق القيام بما هو صحيح. ولا تدعه يختصر الطرق، وعليك أن تتدخل إذا ما فعل ذلك. وتشجعه على إيجاد طُرُق تضمن له الحلول الصحيحة للمشاكل، وذلك حتى يحصل الجميع على مرادهم.

مثال: ترغب تمارا بمساعدة مساعِدتها سوزان ليكون لديها تقدير أكبر لذاتها.

يجب أن تتأكد تمارا من أن التقدم لن يكون على حساب النزاهة عندما تقوم بعرضها الأسبوعي. وعلى سبيل المثال، إذا ما أرادت سوزان أن تحصل على أفضل سعر لاستقدام خطيب بارز، فعليها أن لا تكذب بشأن عدد الحضور. وهنا يتعيّن على تمارا أن تتأكد بأن سوزان صادقة معها. أما إذا ما فشلت سوزان بأن تكون على مستوى التوقعات المتفق عليها، يتوجب على تمارا أن تنتج بيئة متفهمة ودافئة، وأن تعمل مع سوزان كي تبقيها على المسار السليم، وذلك كي تستطيع تكوين الشعور بالارتياح لديها، والذي يوّلده كون الشخص الآخر منفتحاً عندما تلاقي صعوبات في مشروعها.

مراجعة الاستراتيجية

من أجل حمل شخص ما على أن يحب ما هو عليه، فعليه أن يشعر بأنه شخص قادر على القيام بما هو صحيح، وأن يكون فعالاً في خياراته. وهذا الأمر يعطيه احترام الذات والفعالية الذاتية. وهكذا ينبثق تقدير الذات بشكل طبيعي.

بهدف جعل ذلك الشخص يعمل من أجل تحقيق هدف له مغزاه ويعطي نتائجاً ملموسة، يجب عليك أن تغرس إحساساً باحترام ثابت للذات في نفسيته. ومن شأن هذا الأمر أن يزوده بالطاقة ويعزز تعطشه

للحياة. وكذلك عليك أن تستثمر أكثر في ذاته وحتى إبعاده عن السلوكيات المحطمة للذات. وإذا ما شعرنا بأننا نقوم بإنجاز شيء مهم، فعندها يزداد تعلقنا بهذا العالم. وعندها لا نشعر بأننا على درجة من العصبية، ولا نعود دمى تحت رحمة الظروف. وبدلاً من ذلك ستُستبدل رغبتنا بالهروب، بدافع قوي لأن نكون جزءاً من العالم.

هذه الاستراتيجية النفسية تعطي ذلك الشخص ما لم يحصل عليه في عالمه الذاتي: أي الاستقلالية، والشعور بالقدرة على الإنجاز، والقدرة على الإبداع، والتعبير الإيجابي عن الذات. وفي الوقت الذي تتشبع نفسيته بهذه المكونات الحيوية، فسوف يصبح على درجة أكبر من الاستقرار، وكذلك سيتوسع منظوره، وسنلاحظ بأن مواقفه وسلوكياته سوف تميل لأن تصبح أكثر توازناً من الناحية العاطفية. وباختصار سيصبح هذا الشخص فرداً يحب نفسه بكل بساطة. وهنا تكون قد أعطيته هدية عظيمة، وهي تقدير الذات.

انظر الفصول التالية للحصول على استراتيجيات إضافية

⇦ **الفصل 3: اجعل أي شخص أكثر أخلاقية واستقامة**

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 10: أزِل السلوكيات المحطمة للذات عند أي شخص**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

الفصل العاشر

أزِل السلوكيات المحطمة للذات عند أي شخص

إذا ما أردت أن تساعد شخصاً ما على التخلص من عاداته السيئة سواء كانت التدخين، أو أسلوب حياة غير صحي، فعليك أن تتبع تقنيات الخطوة خطوة هذه لإعادة نمط حياته إلى الخط السليم. وينطلق النقاش حول العوامل النفسية المؤثرة من الفصل السابق.

عندما نستسلم لدوافعنا ونقوم بما نشعر بأننا نحب القيام به، بدلاً من أن نقوم بما نعتقد بأنه يتعيّن علينا القيام به، سيكون شعورنا سيئاً. وفي محاولاتنا للحصول على شعور أفضل فإننا ننغمس بأمور تجعلنا سعداء، لكن في الوقت الحاضر، وعلى حساب المستقبل. وتستمر هذه الحلقة بشدنا نحو الأسفل، لأنه عندما نفقد شعور الرضا عن أنفسنا فإننا سنسعى للحصول على ملجأ فارغ ومؤقت من الإشباع الفوري. وكنتيجة لذلك فإننا نستسلم أكثر لنزعاتنا ودوافعنا بدل من أن نرتفع فوقها.

وعندما يفشل اللهو والمتعة المستمران في تخفيف الألم عند شخص ما، فقد يتحول الشخص إلى المخدرات كوسيلة للفرار من واقعه. وأسلوب الحياة المحطم للذات هو رهان على تخدير تعطشه الذهني لرؤية حياته كما هي. وهو كذلك عقاب لا واعٍ نتيجة السماح لنفسه بالوقوع في الوضع الذي يجد نفسه فيه الآن.

هل تتدخل؟

التدخل هو عملية مواجهة مدمن على المخدرات أو أي شيء آخر. وفي هذه العملية يقوم الأشخاص الذين تأثروا بسلوك الشخص المدمن، أو تأذوا منه أو جُرحوا من جرائه بمحاولة إيقافه. وقد يكون هؤلاء الأشخاص أسرته وأصدقاءه أو صاحب عمله، ويقومون بإخباره - مستخدمين عباراتهم الخاصة - كيف أن سلوكه يؤثر في حياتهم بصورة سلبية. والهدف هنا هو حمل الشخص على الخضوع لبرنامج معالجة. وبينما تلقى بعض هذه التدخلات النجاح، وُجد بأن محاولات التدخل الأخرى تُبعد المدمن أكثر عما بقي له من نظام الدعم الذاتي عنده. أما إذا نجح التدخل، فسيكون ذلك أمراً عظيماً، لكن إذا لم ينجح فقد تصبح الحالة أكثر صعوبة.

قصة تعود لمئتي عام

أصيب أمير من الأسرة المالكة بالجنون ذات مرة، واعتقد بأنه ديك رومي. ثم شعر بأنه مضطر للاستلقاء عارياً تحت الطاولة وهو يلتقط العظام وفتات الخبز، تماماً مثلما يفعل الديك الرومي. وبعد ذلك فقد الأطباء الملكيون كل أمل بشفائه من جنونه، وشعر الملك بحزن عظيم.

أتى رجل حكيم وقال، "أنا أتعهد بشفائه".

بعد ذلك نزع الحكيم ثيابه وجلس عارياً تحت الطاولة بجوار الأمير، وشرع بالتقاط كسرات الخبز والعظام مثلما يفعل الأمير.

سأله الأمير، "من أنت، وماذا تفعل هنا؟".

أجابه الحكيم، "وأنت، ماذا تفعل هنا؟".

قال الأمير، "إنني ديك رومي".

فأجاب الحكيم، "وأنا ديك رومي أيضاً".

ثم جلس الاثنان على هذه الحالة لبعض الوقت، وأخيراً أصبحا

صديقين حميمين. وفي أحد الأيام أشار الحكيم لخدم الملك أن يناولوه قميصه. ثم قال للأمير، "ما الذي يجعلك تظن بأن الديك الرومي لا يستطيع ارتداء قميص؟ باستطاعتك ارتداء قميص وأن تظل ديكاً رومياً". وبذلك استطاع الاثنان ارتداء قميصيهما.

وبعد فترة أشار الحكيم للخدم مرة أخرى، ثم ناولوه زوجاً من السراويل. ثم قال للأمير، "ما الذي يجعلك تظن بأنك لن تظل ديكاً رومياً إذا ما ارتديت سروالك؟".

واستمر الحكيم على هذه الحال حتى ارتدى الاثنان كامل ثيابهما.

ثم أشار الحكيم مرة أخرى، فأحضر الخدم الأطعمة التي اعتادا تناولها على الطاولة. ثم قال الحكيم، "ما الذي يجعلك تعتقد بأنك لن تظل ديكاً رومياً إذا ما تناولت طعاماً شهياً؟ بإمكانك أن تأكل ما تريد وأن تظل ديكاً رومياً!" ثم أكل الاثنان من الطعام.

وأخيراً قال الحكيم، "ما الذي يجعلك تعتقد بأنه ينبغي على الديك الرومي أن يجلس تحت الطاولة، فبإمكان الديك الرومي أن يتجول في أي مكان يشاء من دون أن يعترض أحد على ذلك".

فكّر الأمير بذلك ملياً وقبل رأي الرجل الحكيم. وعلى الفور وقف وبدأ بالتجول كإنسان، ثم أصبح يتصرف وكأنه إنسان.

تضيء هذه التقنية التي مضى عليها مائتا عام على بعض القوى المحركة النفسية التي تتضمنها عملية التغيير. وسوف نشير إلى هذه القصة الخرافية مرة أخرى عندما نناقش هذه الفعاليات.

يمكنك اتباع هذه الاستراتيجية المدهشة ببساطتها، والتي تتكون من ست خطوات، وذلك من أجل مساعدة أي شخص على التخلص من السلوكيات أو العادات المحطمة للذات.

المكوّن النفسي 1: أمر واحد كل مرة، وأمر واحد فقط

ما أن تبدأ عملية التعافي والتخلص من السلوكيات المحطمة للـــذات أو القاهرة للذات، فإن الباقي يصبح عديم الأهمية. لا تدع المدمن على شيء ما يمضي مثلاً بمحاولة تغيير كل شيء مرة واحدة. فأنت تستطيع اختيار مجال واحد كي تختبر نجاحه في التحسن. وبعد ذلك يمكنك البدء في دفعه نحـــو اتجاه إيجابي، في الوقت الذي تترك له مجال تكوين مفاهيمه الذاتية بشأن هذه الصورة المتقدمة والناجحة. فالموقف وحركيات العلاقة هي التي ستساعدك في تحديد ما تختار معالجته. وإذا أردت أن تبدأ ببطء يمكنك اختيار شـــيء بسيط وأقل تهديداً، ولربما يجعل ذلك الشيء الشخص يشعر برضاً أكبر نحو ذاته. أو أنك تستطيع المضي قُدُماً إلى قلب المشكلة، وأن تستهدف السلوك المحطم للذات تحديداً، والذي ترغب بتغييره.

في القصة التي رويناها، كان الحكيم يتحـــرك خطـــوة خطـــوة مـــع استمراره بالتركيز على مستوى واحد. وأثناء حمله الأمير على ارتداء ثيابه، استمر الأمير بالتقاط كسرات الخبز عن الأرض وأكلـــها. ومـــع أن هـــذا التصرف لربما سبب بعض الضيق للحكيم، فقد استمر هذا الأخير بتركيـــز انتباهه على مسألة الملابس وتجاهل الأمور الأخرى.

عليك أن تعطي الدعم الإيجابي على السلوك الإيجابي فقط مهما فعـــل الشخص الذي ترغب بتغييره، لكن عليك أن لا تعلّق بشيء عندما يقصّـــر في هذا المجال، أو في أي مجال آخر. وعليك أن لا تعطي أهمية لأيـــة أمـــور أخرى تجري من حولك، بل ركّز على مجال واحد فقط، وعلى بناء مفهوم ذاتي جديد بشأن التقدم في هذا المجال.

مثال: يعاني ابنك الراشد طارق صعوبات كبيرة في التحكم بمشاكل إدمانه على الشراب.

بإمكانك أن تعالج أولاً مشكلة إدمان طارق، أو بإمكانك البدء بشيء يتعلق بمسألة إدمانه ويكون تصحيحه أسرع وأكثر سهولةً. ويُمكن أن يكون ذلك بالابتعاد عن الحانات، أو في عمله على ترتيب منزله، أو الذهاب إلى عمله في الأوقات المحددة. وبغض النظر عما تختاره عليك أن تنسى بقية الأمور. لكن عليك أن تحقق تقدماً في مجال واحد فقط.

عليك أن تكون مرناً في كيفية مفاتحته بالموضوع في أول الأمر. وإذا كنت تعتقد بأن طارق سيكون منفتحاً نوعاً ما، فعليك أن تدعه يعلم بأنك ترغب بمساعدته من أجل وضع حياته على المسار الصحيح مرة ثانية، وأن تقول شيئاً مثل، "بني، دعنا نعمل معاً من أجل تخليصك من الإدمان". أما إذا اخترت موقفاً أشد، فسيكون من الحكمة عندها أن ترسم مسبقاً أسس عملك من أجل الإيحاء بخطورة الوضع لابنك. ومن أجل تنفيذ هذا الأمر عليك أن ترتب موعداً للتكلم معه على انفراد، وأن تكون نبرتك أكثر جدية معه. وفي الحالتين يبقى مضمون ما تقوله واحداً في معظمه، لكنك هذه المرة عليك أن تتأكد من إيصال رأيك عبر تصرفاتك بأن الأمور يجب أن تتغير.

المكوّن النفسي 2: ابدأ عملية التعافي بنجاح فوري

لماذا اختار الحكيم أن يحمل الأمير على ارتداء قميصه أولاً؟ فبعد كل شيء إنه من الأسوأ أن يكون المرء من دون سروال من أن يكون من دون قميص. لكن ذلك الرجل الحكيم فهم مبدأً بليغاً: أثناء محاولتك تغيير شخص ما يجب عليك أن تبدأ بالخطوة الأسهل والتي تحمل احتمالات النجاح معها، والنجاح في شيء يجعل الشخص راضياً عن نفسه، ثم تستطيع الانطلاق من تلك النقطة. وما أن تبدأ بالتحرك في الاتجاه الصحيح سيكون زخم العملية إلى جانبك، وسيمتلك ذلك الشخص شعوراً عظيماً مقابل مجهود بسيط.

السير إسحق نيوتن

اكتشف السير إسحق نيوتن أن الأشياء المتحركة تميل للبقاء متحركة، والأشياء التي هي في حالة السكون تميل لأن تظل في حالتها الساكنة. وكان بإمكانه أن يضيف بأن الأشخاص الذين هم في حالة حركة يميلون أن يظلوا كذلك، أما الأشخاص الذين هم في حالة جمود فيميلون إلى الحفاظ على حالتهم أيضاً. وإذا ما استطعت أن تحمل شخصاً ما على التحرك في اتجاه صحيح معيّن، سواء مادياً أم ذهنياً، وربما انطلاقاً من شيء سهل أو مسلٍ، فتكون بذلك قد بدأت بتكوين زخم إيجابي عنده. إن أصعب ما يمكن أن تفعله هو أن تبدأ. وكما يُقال، رحلة الألف ميل تبدأ بخطوة. ولكن ما إن تبدأ بالحركة حتى تبدأ قوانين الفيزياء بالعمل لصالحك.

مثال: ترغب مايا أن تساعد أختها الأصغر منها فاتن على امتلاك وقار أكثر.

ترغب مايا أن تكف أختها فاتن عن تناول المشروبات في الليل والنوم كامل النهار. لكن مايا قررت أن تركّز على موضوعٍ أبسط أولاً: حالة شقة فاتن. فإذا ما وافقت فاتن على إبقاء بيتها نظيفاً، فلن تضطر إلى تمضية كامل النهار في تنظيفه، وكنسه، ونفض الغبار عن أثاثه. ستكتفي فاتن أولاً بالتأكد من عدم تكدس الصحون في حوض الجلي، ثم تنطلق بعد ذلك إلى رفع ملابسها عن الأرض، وهكذا. وفي الوقت الذي تبدو فيه هذه الخطوات بسيطة، إلا أنها بالنسبة لفاتن التي لا تهتم بنفسها أو بتصرفاتها، تعتبر خطوات تغيير حياة فعلياً.

المكوّن النفسي 3 : قسّم عملية الشفاء إلى أجزاء عملية

لا تغمر الشخص الذي تحاول تغييره بأفكارك! وقد مرتّ معنا في حكاية الديك الرومي خمس مراحل على الأقل لعملية التعافي: ارتداء

القميص، ارتداء السروال، ارتداء الملابس بالكامل، تناول الطعام المعتاد، ثم الجلوس حول الطاولة. لكننا كثيراً ما نقترف خطأ محاولة تبليغ الكثير من الأفكار بسرعة كبيرة. فعندما تبدأ الأمور بالسير بشكل مرض، سيراودنا ميل لتسريع العملية. يجب أن تنتبه لذلك، وإلا ستقضي على حماسة الشخص. فهنا يفضّل أن نخطئ فيما نحن نتحرك بسرعة بطيئة جداً.

مثال: تحاول سميرة أن تساعد صديقها باسل كي يوقف عادته المستهترة في تناول طعامه.

بغض النظر عن هدف باسل، يتعيّن على سميرة أن تقسّم المراحل إلى أجزاء صغيرة. قد يبدأ الأمر بإخراج ما يتبقى من طعامه خارج منزله. وبعد أسبوع يمكن البدء بشراب يحتوي على البروتين كفطور، وبعد ذلك تستطيع سميرة أن تبدأ بتنظيم برنامج له، وهكذا. يتعيّن على سميرة أن تساعد باسل على مراحل، علماً بأن التراجع قد يكون جزءاً من العملية، لكن عليها أن تتحرك ببطء حتى يتسنى لباسل أن يشعر بنجاح مجهوداته وليس بخيبة أمله نتيجة إخفاقاته. ويتعيّن على سميرة كذلك أن تتجنب إغراء التحرك بسرعة كبيرة وفرض الكثير جداً على باسل في المرة الواحدة.

المكوّن النفسي 4 : الثبات والسعادة

من المهم البقاء ضمن المسار المحدد، وأن يكون المرء صبوراً وفرِحاً. لا تجعل المدمن الذي تحاول مساعدته يشعر مثلاً بأنه يمثل مشروعك أو مهمتك، أو ذلك الشخص الذي لا تحب قضاء الوقت معه، ولكنك مجبر على ذلك. ويجب أن تكون علاقتك معه وسعادته هما ما يهمك، فدع الأمر يمر من خلال ذلك. أما عندما تصعب الأمور فدعه يعلم بأنك ما زلت تسعد بالتواجد معه، وبكونه جزءاً من حياتك. لا شك بأن ذلك

سيدخل السرور إلى قلبه، لكن عليك أن تتجنب إغراء إصدار حكمك على تصرفاته أو توجيه النقد إليه.

مثال: ترغب بمساعدة صديقتك ميرا لتتخلى عن علاقة سيئة.

ابتسم عندما تكونان معاً. ودع سرورك يظهر عند لقائها، وقل لها أشياء مثل، "ذلك يعطينا فرصة طيبة لقضاء بعض الوقت معاً... إنني أستمتع بقضاء الوقت معك ومساعدتك... إنكِ شخص مميّز". ويمكنك أن تقترح عمل شيء ما معاً خارج حدود المعتاد من أجل أن تُظهر لميرا بأنك تستمتع بالتواجد معها، وأنك تتواجد معها ببساطة ليس للتأكد من بعض الأشياء، أو لأنك تشعر بالذنب إذا لم تفعل.

المكوّن النفسي 5: المحبة غير المشروطة

بعد أن أقدم الحكيم على دمج ذاته بالديك الرومي، لم يبدأ بمحاولة معالجة الأمير، فقد كان كل ما فعله هو قضاء الوقت معه ببساطة. ولا شك بأن المحبة غير المشروطة هي شرط أساسي للشفاء، أو بشكل أصح، القبول البسيط بالشخص الآخر. وذلك يعني، "إنني أحبك من دون شروط، أو أنا أحترمك لما أنت عليه. وحتى إذا لم تتغير، فلا بأس". ولا شك بأن أي علاقة تُبنى على حاجة شخص واحد للتغيير لن يُكتب لها النجاح أبداً.

يلجأ العديد من الناس إلى انتقاد الشخص الذين يحاولون معالجته. لكن هذا الأمر غير فعال. وهنا تصبح محبة الذات مسمومة، والمحبة غير المشروطة مخففة. ويتطلب ذلك تركيزاً هائلاً، ومثابرة وقدراً من الصبر من أجل تقديم الحب باستمرار، وقبول شخص ما يعاني من سلوك صعب. ومع ذلك فهذا هو بالضبط ما فعله الحكيم.

يتعيّن عليك أن تفهم بأن ما من أحد يتغيّر ما لم يتقبل ما هو عليه. وعادة لا يمتلك المدمن الكثير من الاحترام لذاته، لكنه سيكتسبها منك، وعليه أن يشعر بهذا الاحترام من خلالك من أجل أن يكسب شعوراً طيباً تجاه ذاته، وأن يحب ذاته فعلاً. فأنت لا تجرح أو تؤذي الأشخاص الذين تحبهم، وهكذا ما أن يبدأ الشخص بمحبة نفسه حتى تفقد السلوكيات المحطمة لذاته بريقها لديه.

لا يمكننا الإظهار الكافي لمدى أهمية هذا في عملية التعافي. ومثلما قال ألبرت شويتزر: "بإمكان اللطف المستمر أن يُنجز الكثير. ومثلما تتسبب الشمس بذوبان الجليد، هكذا يدفع اللطف بسوء التفاهم وعدم الثقة والعنف إلى التبخر والاختفاء".

أمر عائلي

لا شك في أن أولادك وأهلك يعرفون دخيلة نفسك. وهم يعرفون كل شيء عنك تقريباً. أما إذا لم يحيطوك بالقبول والاحترام والمحبة فيُحتمل أن يدفعك ذلك إلى التشكيك في قيمة نفسك، حتى ولو كنت أكثر الأشخاص أماناً في العالم. هذا هو بالضبط السبب الذي يدفع بأفراد العائلة إلى الدخول في نزاعات فيما بينهم. إننا نستشيط غيظاً لأننا نعتمد على قبولهم لنا بدرجات متفاوتة.

مثال: تساعد جانين زوجها باسم على تخفيف تناوله للمشروبات الكحولية.

كيف تتمكن جانين من إظهار محبتها غير المشروطة وقبولها لزوجها؟ عليها أولاً أن تشجع باسم بكلماتها الإيجابية، وبملاحظاتها وتقديرها له. يمكنها أن تقف إلى جانبه، وأن لا تلجأ إلى انتقاده في أوقات صعوباته. وبإمكانها أن تدع باسم يعرف بأنها موجودة كي تساعده بغض النظر عما

يقوم به، وأن ذلك لن يتغيّر أبداً. وبإمكانها أن توجه إليه ما شاءت من عبارات مثل، "إنك تقوم بعمل رائع، وسوف أكون دائماً هنا من أجلك بغض النظر عما يستغرقه الأمر، أو مدى صعوبته. إنني فخورة جداً بما أنت عليه، ولن يغيّر أي شيء هذه الحقيقة".

المكوّن النفسي 6: القبول البسيط

غالباً ما تستطيع أن تقول وتفعل كل شيء بشكل صحيح، لكن ذلك غير كاف، وهاك السبب: إذا ما كان شقيقك مثلاً لا يشعر بأنك تقبله على ما هو عليه، فسيمر كل ما تفعله من خلال هذه العدسة.

يتعيّن عليك أن تبلغه بأنك لا تقلل من شأنه بسبب معتقداته، وقيمه، ومهنته، إلى ما هنالك. ومع ذلك فلا بأس من مخالفته في المواضيع الجوهرية، لكن مع المحافظة على احترامه والتعاطف معه بسبب الصراعات الداخلية التي يُحتمل أنه يمر بها.

من المهم أن يتم فهم هذا الأمر بالشكل الصحيح. أما إذا ما برز سوء تفاهم فيما بينكما، فتستطيع مناقشة ذلك بصراحة معه. وعليك أن تصغي إليه بانتباه وبتعاطف. وبعد ذلك عليك أن تعترف بأنك تفهم موقفه، وأن تخبره بأنك تحترمه بسبب مواقفه، وليس بالرغم منها.

مثال: تساعد جميلة أختها كريمة على التخلص من معاشرة رجال استغلاليين.

يتوجب على جميلة أن تذكّر أختها كريمة بأنها لديها احتراماً كبيراً لما هي عليه ولسلوكها. وعلى جميلة أن تذكر شيئاً يفصح عن احترامها لها، مثل قولها، "تعرفين مدى تقديري لآرائك وثقتي بحكمك على الأمور". وعليها أن تعرّف كريمة وبحماسة حقيقية، تقديرها لشيء قامت به كريمة.

إن الظروف ستحدد ما ينبغي قوله. وعلى سبيل المثال، إذا ما كـــان شخص ما يعاني من تعاطيه المخدرات، فبإمكانك أن تقول له شيئاً مثـــل، "أريدك أن تعرف بأنه لشيء رائع أن تتقدم نحو الأفضل بالرغم مـــن هـــذا الإدمان الصعب". لا تدع الشخص الآخر يظن بأنك تستصـــغره بســـبب ذلك، لأنه في تلك الحالة سيعتبر أي شيء تقوله بمثابة إشفاق عليه. لكن إذا ما جعلته يعرف بأنك تحترمه، فسيساعده ذلك على وضعكما علـــى قـــدم المساواة، وهكذا فهو فلن يشعر برضا أكثر عن ذاته فقط، لكنه ســـيكون أكثر تودداً إليك.

مراجعة الاستراتيجية

- قم باختيار هدف واحد، وواحد فقط، أو مجال واحد حيـــث تعتقـــد بإمكانية إحراز الشخص الآخر تقدماً فيه. ثم ابدأ بتحريكه باتجاه إيجابي، هذا في الوقت الذي تسمح له بتكوين مفهوم ذاتي حول هذه الصـــورة الناجحة والمتقدمة.
- كما يقول المثل لا شيء ينجح مثل النجاح. عليك أن تبدأ عملية التعافي بنجاح فوري.
- قسّم عملية الشفاء إلى أجزاء صغيرة يستطيع الشخص القيام بها. لا تغرقه كثيراً بالأفكار وتحثه على الإسراع، لأن من شـــأن ذلـــك أن يُشـــعره بالإحباط ويدفعه للانعزال عنك.
- من المهم جداً أن تبقى في نفس المسار، وأن تتمتع بالصـــبر وأن تُظهـــر السرور عند تواجدك مع الشخص الآخر. لا تجعل الشخص الآخر يشعر بأنه مشروعك، أو أنه مهمة تكره القيام بها، ولكن ينبغي عليك ذلك.
- المحبة غير المشروطة هي جزء ضروري من عملية التعافي. إن محبة وتقدير الشخص الآخر يغني أرواحنا ويشحن خزاننا العاطفي.

- إن قبول شخص كما هو لا يسمح لك فقط بالتقرب منه أكثر، لكـــن ذلك يعطيه أيضاً الأمان الضروري الذي يجعله قابلاً للتغيّر.

انظر الفصول التالية للحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 11: في حالة الطوارئ**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً**

الفصل الحادي عشر

في حالة الطوارئ

التقنية الطارئة 1: الرجوع إلى الأساسيات

أصبحت البساطة اتجاهاً جديداً في عالم السفر. وبدأ الناس باستبدال منتجعات الأربع نجوم بالطعام البسيط، وبمأوى عادي، وبالكثير من التجول الطويل، والمشي والتمرين. بعض هذه البرامج تكلّف عدة آلاف من الدولارات أسبوعياً، ومع ذلك فهي مليئة بالحيوية. لماذا؟ لأن العالم قد أصبح محموماً، ويحتاج الناس إلى الانقطاع عن مشاغلهم وارتباطهم بالواقع، وإلى التمتع بالمباهج البسيطة بأسلوب حياة بسيط.

ومع أن مؤلف هذا الكتاب لا يناصر التبني الشامل لأسلوب الحياة هذا، يبقى من المهم أن نلاحظ بأن نسبة الانتحار ما بين الطائفة الأمينية Amish المتشددة تقل بنسبة خمسين في المئة عما هي عليه في الولايات المتحدة عموماً. أما الإدمان والمخدرات فيما بينهم فيقل بنسبة الثلث عما هو عليه بين السكان عموماً. ومع أن السبب في ذلك يبقى في نطاق التخمين، إلا أن عوامل غياب التأثيرات السلبية، والتركيز على أسلوب حياة بسيط والعمل الجسدي، تلعب بكل تأكيد دوراً في الاستقرار العاطفي بين أفراد الطائفة الأمينية.

يدرك مديرو عدة برامج ناجحة تعالج أي شخص سواء من المراهقين

ذوي المشاكل أم من المدمنين الحاجة إلى إبعاد هؤلاء الأشخاص عن بيئاتهم وذلك من أجل تغيير سلوكياتهم. وإضافة إلى ذلك يُعتبر الانغماس في العمل اليدوي عاملاً مساعداً على إخراجهم من قواقعهم وإعادة ربطهم مع العالم بأسلوب جديد بالكامل.

مثال: جدّ بارعة يساعدها على التخلص من المخدرات ومن زمرتها الفاسدة

إذا ما كان الجدّ عاجزاً عن إحراز تقدم كبير، أو أنه يشعر بأن لديه قضية صعبة ليبدأ فيها، فلربما كان إرسال بارعة إلى مكان جديد مادياً يسهّل انتقالها إلى موقع جديد ذهنياً. وإضافة إلى ذلك فإن إعادة بارعة إلى الأساسيات وانشغالها بنشاط جسدي، سواء كان جز عشب الحديقة، أو الطبخ، أو زرع شتول في الحديقة، سيسمح لها أن ترى بعينيها كيف تؤتي جهودها ثمارها.

هناك بديل آخر، وهو انضمامها إلى فرق السلام، أو إلى احتياطي الجيش، أو إلى أي برنامج منظم. وهنا تتمكن بارعة من قضاء عدة أسابيع بعيداً عن منزلها ومنشغلة بنشاط منظم، وهو الأمر الذي سيسمح لها بتحقيق تقدم بطريقة أسهل.

التقنية الطارئة 2: من الإرادة نحو الحاجة

لا يتعيّن عليك أن تدفع عصفورة كي تبني عشاً لصغارها، ولا أن تعطيها دورة في "إدارة الوقت بفعالية للطيور المنشغلة". إنها تفعل ذلك بكل بساطة ومن تلقاء نفسها. وليست المسألة في إدخال بناء الأعشاش في برنامج عملها. إن أموراً مثل المماطلة أو افتقاد الانضباط لا تدخل في المعادلة هنا. إنها مسألة الحاجة، وليس الدافع.

ترفع التقنية الثانية الأشياء التي تريد من الشخص تنفيذها إلى مرتبة الحاجة. وهذا يعني بأنه إذا لم ينفذ ما تريده أن يقوم به، فلن يكون باستطاعته أن يعيد الأمور بكل بساطة لما كانت عليه. كل شيء يتغير. ولن تسير هذه الأمور كالمعتاد.

وإذا أقدمت على ترتيب الأمور بشكل سيخسر معه شيئاً ما إذا ما استمر بسلوكه، فعند ذلك ستزيد من فرص إطاعته لك. وعلى سبيل المثال، كم من المرات نسمع عن رجل تحسّن كثيراً بعد إعطاء مهلة نهائية له؟ وعادة ما ينشأ عند هذا الشخص حافز يدفعه للتحرك عندما يواجه بخسارة وظيفته أو زوجته. ويحتاج بعض الأشخاص إلى دافعٍ من ظروف الحياة حتى تتكون لديهم ردات فعل إيجابية.

دع الشخص الآخر يعرف بعبارات واضحة وبسيطة عواقب سلوكه، وبأنه سيخسر ما يملك إذا ما استمر بالانغماس في تصرفاته المحطمة للذات وغير الصحية.

إننا لا نقدّر قيمة الأشياء التي نعتبرها بديهية، ولذلك يجب تذكير هذا الشخص بما هو معرّض للخطر عنده. إن النصيحة الفعالة التي تستطيع امرأة توظيفها في مواجهة صديقها الذي لا يرغب بالالتزام تجاهها، هي في واقع الأمر إعطاؤه مهلة وأن تخيّره ما بين الزواج أو الانفصال. عادة ما تؤدي هذه الطريقة إلى إحداث صدمة عند الرجل وتجبره على اتخاذ قرار. وفي الوقت الذي يختار بعض الرجال الانفصال، إلا أنه في هذه الحالة تكون المرأة قد تجنبت إضاعة المزيد من الوقت على الأقل. وهكذا يتعيّن عليك أن تكون مستعداً للمضي بما قلته.

تختص التقنية الثانية "بالحب المشكوك فيه". إن هذه التقنية فعالة جداً في الظروف المناسبة. وكما ناقشنا في الفصل السابق، يجب استخدام المحبة غير المشروطة بالترابط مع عناصر أخرى. لكنك إذا كنت قد اتبعت هذا

المسار في السابق واستنفدت كل إمكاناته، فستجد بأن هذه التقنية تقدم لك تكملة فعالة لمجهوداتك.

مثال: تريد فريدة من ابنها داني أن يمتنع عن مرافقة زمرة فاسدة.

تقوم فريدة بتهديد داني بإيقاف كل دعمها الشخصي والمالي وكل شيء آخر تقدمه له، ثم تنفذ ذلك إذا دعت الحاجة. ويتعيّن عليها استخدام كل نفوذ تمتلكه في هذه العملية. ثم عليها أن ترسم خطاً على الأرض وإذا قام بتجاوزه يتوجب عليها القيام باللازم.

سيظل من المهم بالنسبة لفريدة أن تحافظ على هذا النهج، وأن تكون صبورة وتُظهر السرور. وكما ذكرنا سابقاً، تظل المحبة غير المشروطة هي العنصر الرئيس في عملية الشفاء. إن الحب والتقدير اللذين تظهرهما يغذيانه عاطفياً، ويسمحان له بالنمو بالاتجاه الأصح. ويجب عليها أيضاً أن لا تتخلى عن هذا الأمر أبداً.

القسم الثالث

الجراحة التجميلية للشخصية

اكتشف المبادئ النفسية التي تستطيع إعادة توجيه نفسية، وطبيعة، وشخصية الفرد.

حوّل الشخص المزعج، المتغطرس، الكسول، المستقل، والانطوائي إلى شخص كريم، لطيف، ومرن ومبتهج.

لا شيء يدوم بل يتغير

- هرقليطس (540 - 480 ق.م)

الفصل الثاني عشر

هل تستطيع
تغيير شخصية الفرد فعلاً؟

هل تصرفت في مرة من المرات بطريقة غير مألوفة في شخصيتك، وشعرت بعد ذلك برضا كبير عن ذاتك؟ لا شك أن كون المرء "نوعاً" محدداً من الرجال لا يتعلق بما هو في داخل الفرد، بل يتعلق بإخراج ما في داخله.

نحن البشر مدفوعون للتصرف بما يتوافق مع نظرتنا لأنفسنا. ومثل طوق مطاطي، بإمكاننا التمدد إلى حدٍّ معيّن قبل أن نرتد مجدداً إلى وضعنا الأصلي.

المعرفة هنا هي جزء من المعادلة فقط. أما المسألة الحقيقية فهي كيف نرى أنفسنا؟ وعادة ما نعتقد بأن التغيير يتعلّق فقط بما هو منطقي. لكن الناس لا يقومون بما هو منطقي بالضرورة. ونحن نعلم بأن الالتزام بحمية معينة والقيام بتمرينات منتظمة هما أمران مهمان، ومع ذلك يعاني 65 بالمئة من الأمريكيين من البدانة. ونعلم أيضاً بأن العائلة هي الأكثر أهمية بالنسبة لنا، ومع ذلك يعرف كل واحد منا قريباً له يقاطع شخصاً آخر من أفراد العائلة. ومن الناحية الإحصائية فأنت أكثر أمناً عندما تطير في طائرة، من أن تتنقل في سيارة، ومع ذلك نجد أن

الشخص نفسه الذي يقود سيارته إلى مكان عمله، يرتعد خوفاً من فكرة السفر بالطائرة.

تُظهر التقنيات النفسية الواردة في هذا القسم كيفية تعديل شخصية الفرد بتغيير الطريقة التي ينظر بها لذاته.

الانطلاق دون توقف

هل مررت ذات مرة بظاهرة "الانطلاق دون توقف" المدهشة، حيث لا يقف شيء في طريقك، ولا يقف أحد في وجهك، عندما تنجح في كل شيء تحاول القيام به؟ ثم تمر بأوقات عندما لا ينجح معك أي شيء، ويتعطل كل شيء تضع يديك عليه، وتكون خائفاً حتى من النهوض من السرير. فما هي المسببات التي تدفعنا إلى مثل هذه التقلبات؟ تُظهر الدراسات المذهلة بأن ضربة الحظ تأتي نتيجة الطريقة التي يتكون بها مفهومنا المؤقت لذواتنا حول الأحداث المتكشفة لنا. إننا نرى أنفسنا مثل ذلك النوع من الأشخاص، وهكذا نجد أنفسنا نقوم بالأعمال بطريقة ثابتة. وحتى الأحداث التي لا تخضع أبداً لتحكمنا في الظاهر يُمكنها الخضوع لهذا القانون.

الفصل الثالث عشر

غيّر ذهنيّة أي شخص، وامنع السلوك العنيد في أي وقت

لا شك في أنك تعبت من مواجهة حالة "إما هذه الطريقة أو المستحيل"، سواء أكنت في المنزل أم في مكان العمل. وإذا كنت تعباً من التعامل مع شخص ما يرفض رؤية الحقائق على الدوام، ستساعدك هذه التقنيات النفسية الخمس الواردة في هذا الفصل على جعل ذلك الشخص أكثر مرونة وانفتاحاً لما تقوله.

التقنية الأولى: العتلة

تساعدك تقنية العتلة، التي استعرتها من كتابي لا تدع الآخرين يكذبون عليك مجدداً، على حمل الشخص الآخر على أن يبدأ بالتفكير بشأن إمكانات تكوين معتقداته بطريقة مختلفة.

مثال: ترغب بحمل صديقتك سلمى على الاستماع إلى فكرتك الجديدة، لكنها ترفض الإصغاء إليك بكل عجرفة.

عليك إبلاغ سلمى بأنك تريدها أن توافق على أن تفكر، وتصغي إلى معلومات معينة وأن تقرأ عنها، لكن فقط بعد أن تستطيع إنجاز مهمة مدهشة وصعبة جداً. وعلى سبيل المثال، بإمكانك أن تطلب من سلمى

كتابة عدد معين يقع ضمن الرقمين واحد ومائة على ورقة. وإذا استطعت أن تحزر الرقم المكتوب، فعليها أن توافق على ما تطلبه منها. لا شك في أن سلمى ستوافق في أغلب الاحتمالات، وذلك لأنها ستعتقد بأن حظك في تخمين الرقم هو ضئيل جداً.

الاستراتيجية النفسية هنا ليست في كون المرء مصيباً، لكنها في موافقة سلمى على التجربة. وفي أثناء عملية حملها على الموافقة، ستتمكن من تعديل نظام تكوينها للمعتقدات ولو قليلاً، وهذا هو كل ما تحتاج إليه. وهنا تستطيع نقلها من حالة "لا" إلى حالة "ربما".

في خلفية تفكير سلمى يستطيع فقط ذلك الشخص المستعد للعمل بنصيحتك لأن يوافق على ذلك الاختبار. وهكذا نجد أن جزءاً من سلمى مستعد لذلك إلى حدٍّ معيّن. والآن أصبحت تعرف أيضاً بأنك لا تتعامل مع شخص يستحيل التعامل معه، وفي هذه الحالة يتوجب عليها أن تغيّر نظام تكوينها لمعتقداها من أجل إفساح المجال أمام إمكانية، وإن كانت بعيدة، بأن يكون ما لديك قوله منطقياً. ومن أجل تقليص التناقض، تقوم سلمى بتعديل نظام تفكيرها بدون قصد منها، وستصبح اكثر انفتاحاً بعد الآن.

التقنية الثانية: الحفاظ على ماء الوجه

من المهم أن تخفف من وقع الأمور عندما يكون ذلك ممكناً. ويحتاج المرء لأن يكون قادراً على تجنب ضربة مباشرة لذاتيته، ثم تبرير معتقداته لنفسه (وربما للآخرين أيضاً) التي لا يزال يحتفظ بها حتى الآن. وهو يحتاج لتفسير مقنع لهذا السؤال، لماذا أستمر باعتبار شيء ما صحيحاً لهذه المدة الطويلة، إذا لم يكن هذا الشيء صحيحاً؟

أظهرت الدراسات بأنه إذا كان باستطاعة شخص ما أن يشير إلى

تأثير خارجي، فعند ذلك يمكنه أن يبرر سلوكه السابق. ونلاحظ بأن الألم العاطفي الذي ينشأ عن محاولة تسوية معتقد خاطئ، يختفي عندما ينجح ذلك الشخص بالتخلص من الضغوط عن طريق إرجاع السلوك إلى أمر يخرج عن نطاق إرادته.

لنفترض على سبيل المثال بأن جميل قد حلق شعر رأسه وتخلى عن أمواله وأصدقائه ونمط معيشته بهدف الانضمام إلى طائفة معينة. يعتقد جميل في هذه الحالة، إما أنه قد أقدم على أكثر الأمور سخافة في العالم، أو أن فكرة الانضمام إلى هذه الطائفة هي فكرة عظيمة. وعادة ما يتخلص المرء من هذا التناقض عن طريق اعتماد أسهل الطرق وأقلها إيلاماً للخروج من هذا المأزق. وهكذا يستنتج جميل بأنه قد أخذ خياراً حكيماً، (وهو ينتظر الوقت الملائم لوصول سفينته الفضائية). ومع كل ذلك فلو صوّب شخص ما بندقية باتجاهه من أجل الانضمام إلى هذه السفينة الفضائية، فعندها تتسبب هذه القضية الخارجية بإطلاق كل الضغوط الداخلية عنده. وببساطة يمكن القول بأنه لا يتعيّن عليه أن يتحمّل المسؤولية لتبرير سلوكه في ذلك الوقت.

يبرز الآن هذا السؤال البديهي، وهو كيفية تكوين قضية خارجية تتوافق مع الواقع؟ وجواب ذلك هو أنه يمكن القيام بذلك عن طريق المعلومات، أي بإعطاء جميل معرفة جديدة حول قرار قديم. ويرجع ذلك إلى أن الفرد لن يحمِّل نفسه المسؤولية عن قيامه بانعطاف خاطئ انطلاقاً من لا شيء. إذا كان هذا الشخص يستطيع الإبصار فهذا شيء، أما اختياره جهة اليسار أو اليمين عندما لا يكون باستطاعته الرؤية، فلا يُعتبر ذلك اختياراً قبل كل شيء. وهكذا تنطلق بقوة الضغوطات الداخلية من أجل تبرير سلوكه، وذلك عن طريق إعطاء الذات الفرصة للتأمل بأنه فعل كل ما باستطاعته، هذا إذا ما امتلك كل المعلومات

المتوفرة. لكنه يعترف الآن، وعلى ضوء المعلومات الإضافية بأن قراراً مغايراً يحمل منطقاً أكثر.

مثال: ترغب من كارم أن يغيّر رأيه بالنسبة لعقوبة الإعدام.

يمكنك قول، "تبيّن اختبارات الحمض النووي بأن نسبة عشرة بالمائة من المحكومين بالإعدام هم أبرياء، وأنا أعرف بأنك لن تكون طرفاً في قتل عشرة أشخاص أبرياء في سياق إعدام تسعين مذنباً. لم نكن لنعلم ذلك دون التقنية الجديدة، ولم تكن لتعرف بأن هذا هو ما يحدث". وبإمكانك أن تشرح أكثر وتقول بأن العديد من الأشخاص يصدر بحقهم حكم خاطئ، وأن النظام بحدّ ذاته قد يكون خاطئاً، وذلك لوجود عدد كبير من الأشخاص المنتمين للمجموعات الفقيرة والأقليات من الذين يُحكم عليهم بشكل لا يتناسب مع عددهم الإجمالي.

من أجل أن يكون البحث متوازناً، دعونا نأخذ الرأي المعاكس لنرى كيفية تطبيق هذه التقنية. بإمكانك القول، "أنا أفهم لماذا كنت في الجانب الذي يعارض تطبيق عقوبة الإعدام لفترة طويلة. وحتى في هذا الوقت فالدراسات تُظهر شيئاً لم نكن لنعرفه من قبل. وهذا الأمر هو أن عائلات الضحايا تتمكن من الاستمرار بالحياة، وتتعافى بصورة أسرع عندما يتم إعدام الشخص الذي قتل من يحبونه. وهل تعرف أن مقدار الأموال اللازمة لإبقاء سجين ما في زنزانته طيلة الحياة بإمكانها أن تنقذ حياة ما معدله 2.4 إنسان فيما لو أُنفق المبلغ نفسه على منع الجرائم؟ وهكذا فإنك في الواقع تكون قد أنقذت حياة أشخاص أكثر عن طريق تطبيق عقوبة الإعدام".

تجنُّب التفاعل

عليك الإجابة على سؤال يفكر فيه الشخص ولا يطرحه عادة، وهو لماذا تحاول تغيير رأيي يا ترى؟ تقول نظرية التفاعل بأن الناس قد يقدمون على عكس ما تريدهم الإقدام عليه فيما لو اعتقدوا بأنك تعمل على تغيير آرائهم. يمكنك تجنب هذه المشكلة فيما لو فهموا واعتقدوا بأنه، ولو كان ذلك صحيحاً، فإنك تفكّر في أعماقك بما هو خير لهم، وليس فقط بمصلحتك.

التقنية الثالثة: تحديد الكمية

عادة ما يتم التعبير عن المعتقدات بالمطلق، بالأبيض والأسود. "أستطيع فعل ذلك"، "أعتقد..."، "أحب أن..."، وهكذا. إنه في دوامة المجردات التي تكون في بعض الأحيان خالية من المنطق والأسباب، يكون النقاش مستحيلاً في الغالب لأنك لن تستطيع أن تستحوذ على انتباه الطرف الآخر. وإنك من أجل تغيير تفكير الشخص أو رأيه عليك أن تحمله أولاً على تحديد ما يقصده.

هذا هو بالضبط ما يفعله المحامون الماهرون أثناء استجوابهم للشهود في الجهة المقابلة. إنهم يسعون لتحديد العبارات وتجزئتها. لننظر إلى الحوار التالي الذي يجري ما بين شاهد الادعاء ومحامي الدفاع:

شاهد المدعي: "لقد كنت عاملاً مجداً".

المحامي: "ماذا تعني بالعامل المجّد؟".

شاهد المدعي: "عملت لوقت متأخر في الليالي، وفي نهايات الأسابيع".

المحامي: "تعني في كل ليلة وفي كل عطلة أسبوع؟".

شاهد المدعي: "حسناً لا. عملت في معظمها".

المحامي: "كم ليلة كنت تعمل في الأسبوع؟".

شاهد المدعي: "ثلاث أو أربع ليالٍ".

المحامي: "أكان ذلك بشكل ثابت؟ أم أن هنالك بعض الأسابيع التي لم تكن تعمل فيها لوقت متأخر؟".

شاهد المدعي: "حسناً، كنت أنصرف باكراً في أيام ما قبل العطلة".

المحامي: "إذاً أنت لم تكن تعمل لوقت متأخر قط، لكنك كنت تنصرف باكراً. وألم يكن صحيحاً بأنك أخذت خمسة أيام إجازة من العمل؟".

لو لم يلجأ المحامي إلى تحديد ما يعنيه الشاهد بكلمة "عامل مجِّد"، لما كان قادراً على إبراز الثغرات في شهادته. فأنت فقط تستطيع تجزئة الأشياء المحتوية على أجزاء. وعندما يعبّر شخص ما عن موقفه، فعليك أن تسارع إلى تجزئته وإلا لما أمكنك وضع ظلال من الشك حول صدقيته ومنطقه. لكن إذا أمكنك تحديدها فعند ذلك يمكنك تناولها جزءاً جزءاً.

مثال: تعتقد صديقتك رجاء بأن الفيتامينات لا تفيد بشيء، وأنها مضيعة للمال.

بهدف جعل رجاء أكثر انفتاحاً، عليك استخدام واحد من هذه الأسئلة. وهي مفيدة لبدء عملية تحديد عبارتها.

- "ما الدليل الذي يقنعك بأن للفيتامينات منفعتها؟".
- "إذا ما تناول شخص ما تكنين له الاحترام الفيتامينات، ألا يحملك ذلك على تغيير رأيك؟".
- "عندما تقولين بأن (الفيتامينات لا تفيد)، هل تعنين كل الفيتامينات؟".
- "عندما تقولين بأن (الفيتامينات لا تفيد)، هل تعنين بأن 90 بالمئة منها يخرج من الجسم الذي لا يمتص سوى كمية قليلة منها؟".
- "لماذا تعتقدين أن ذلك صحيح؟".

التقنية الرابعة: الإقناع المتبادل

أظهرت دراسة أجراها العالم النفساني روبرت كيالديني بأنك إذا ما تمكّنت من إقناع شخص ما بتغيير رأيه تجاه فكرة معينة، وعلى سبيل المثال، تجربة طريقة مبيعات جديدة، أو تجربة وصفة طعام جديدة، أو تجربة سيارة جديدة، فستكتشف بأنك ميال لتغيير رأيك أنت بالنسبة لإحدى أفكاره. أما إذا كان معارضاً لآرائك في السابق، ونجحت في حمله على الموافقة عليها، فإنك ستجد نفسك بدورك مدفوعاً للاقتناع ببعض أفكاره التي يعرضها عليك.

مع كل ذلك في التقنية الرابعة ستكون الشخص الذي يغيّر رأيه بشأن أمر يعرضه الشخص الآخر. أما عندما تتبنى أفكاره فسيصبح أكثر انفتاحاً لما ستعرضه عليه. وبالإضافة إلى اعتماد قانون الاعتماد المتبادل، فإنك تُقدم على أمر قوي آخر: فعن طريق موافقتك على فكرته تظهر بأنك تثق بأحكامه على الأمور وتقدّر معلوماته. ويساعدك هذا الأمر على كسب دعمه عندما تطلب منه تغيير بعض معتقداته.

مثال: أنت ترغب أن يصغي رئيسك راشد إلى فكرتك الجديدة.

هنا يمكنك قول شيء مثل، "فكّرت بما قلتَه بشأن (حديث سابق بينكما حيث كان يشرح لك موقفه)، وأنا مقتنع بأفكارك. لقد كنتَ مصيباً". هذا القول يعطيك مصداقية أكثر في ذهن راشد، لأنك إذا ما عملتَ بنصيحته فذلك يعني بأنك رجل ذكي. وهكذا يصبح راشد أكثر انفتاحاً للأفكار التي ستعرضها عليه. وبعد يوم أو أكثر ستستطيع أن تعرض فكرتك عليه مرة أخرى. تأكد من عرضك القليل من المعلومات الجديدة، وذلك لكي يشعر بأنه يتخذ قراراً جديداً بناءً على معلومات جديدة، وأن

الأمر ليس فقط تغيير رأيه: "راشد، أود أن أُريك بعض الإحصائيات الجديدة التي قد تقنعنا بتبني استراتيجية تسويق جديدة".

التقنية الخامسة: حسناً أنت على حق، لكن قم بذلك على طريقتي على أية حال.

بدلاً من إثارة قضية حول الصواب والخطأ، يمكنك بكل بساطة أن تطلب من راشد اعتبار تنفيذه لفكرتك بمثابة مسايرة وخدمة. سيشعر راشد في هذه الحالة وكأنه يقوم بعمل لطيف لصالحك، أي أنه يقدم خدمة شخصية لك، بدل أن يشعر بأنه يستسلم لفكرتك. ومن شأن ذلك أن يغير الحركيات النفسية بشكل كامل، لأنه يستطيع أن يبقى مصيباً ويفعل ما تريده على أي حال.

أثناء محاولتك إقناع راشد بتغيير رأيه ستعترضك عقبتان: الذات والفكر، ولكنك ستمتلك خياراً آخر عندما تطلب منه أن يفعل ما تريده وحتى ولو لم يوافق على فكرتك، وهكذا تتجنب إثارة ذاتيته. لن تخبره بأنه على خطأ، ولهذا فلن تجبره على الدفاع عن موقفه. وبهذه الطريقة تكون قد ألغيتَ الحارس، ويستطيع الفكر أن يستعرض بكل وضوح وموضوعية إذا كان بإمكان راشد أن يوافق على طلبك.

مثال: هناك خلاف بالرأي مع زوجك بشأن عودتك للعمل.

بإمكانكِ أن تعرضي قضية منطقية عن سبب عدم اقتناعك بمنطق زوجك. لا تناقشيه، وقولي ما يلي:

- إنكِ فكّرتِ بما يريده زوجك، وأنت ترحبين بالطريقة التي يشعر بها تجاه الموضوع.
- إنكِ تفهمين بأنه لا يوافق على عودتك للعمل وهو يشعر بأنه على حق،

لكنك تريدينه أن يتبع طريقة تفكيرك على أية حال، وأن يعتبر ذلك خدمة شخصية لك، وليس لأنك أقنعتيه بأنه على خطأ، ولكن لأن العودة إلى العمل هي أمر مهم بالنسبة لكِ.

- ستتوقفين عن العمل ودون جدال أو تردد، إذا ما تبيّن لك بأن فكرة العودة إلى العمل ليست صائبة.
- عن طريق إبعاد صراع القوى، وعدم المجادلة بشأن الخطأ والصواب، فإنكِ بذلك تضعين زوجك في موقع القوة، وهذا هو الموقع الذي يسعى إلى احتلاله دائماً.

مراجعة الاستراتيجية

- عندما لا يريد الشخص أن يصغي إليك أو ينفذ أو حتى أن يفكّر بما تعرضه عليه، اسأله إذا ما كان سيُقدم على ذلك إذا استطعت أن تُنجز عملاً مدهشاً في غاية الصعوبة. فإذا ما وافق فستكون قد استطعت زعزعة نظام معتقداته ولو قليلاً، وهذا كل ما تحتاج إليه.
- عليك تخفيف الصدمة على ذاتية الشخص الآخر عن طريق عرض تبرير مقنع لطريقة تفكيره. وتكون بهذه الطريقة قد تجنبت إظهار أنه على خطأ، وبدلاً من ذلك فقد أظهرت له بأن المعلومات التي يستند عليها اقتناعه كانت على خطأ.
- من أجل تغيير موقف شخص ما، عليك أن تجزئه إلى أجزاء كميّة. ستمكنك هذه الطريقة من زعزعة طريقة تفكيره بدقة وسهولة كبيرتين.
- إذا ما أخذتِ بنصيحة شخص في أمر ما، فعندها سيصبح أكثر قابلية للإصغاء إلى ما ستقوله (فهذا يعطي مثلاً واضحاً عن قانون التبادل النفساني).

- بدلاً من ليّ ذراع أحدهم من أجل أن يرى وجهة نظرك للأمور، وافـــق بكل بساطة أنه يمكن أن يكون على صواب، ولكن اطلب منه الإصغاء إليك على أية حال.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 5: أزِل التعصب من أي شخص

⇦ الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

الفصل الرابع عشر

اجعل أي شخص أكثر ثقة بنفسه

مضت خمس عشرة دقيقة و لم يحضر النادل بعد إلى طاولة نورا. ومع أنها كانت تشعر بجوع شديد، إلا أنها لم ترد إثارة مشكلة. وبالإضافة إلى ذلك كانت جرائد نورا تصلها متأخرة ومبللة، وكانت نصف خيمة جارها منصوبة فوق دارها، وكان أمين صندوق المتجر يطلب منها السعر الخطأ. ومع ذلك لم تفعل نورا أي شيء حيال ذلك.

بإمكانك استخدام التقنيات التالية لتغرس في نفوس أشخاص مثل نورا القدرة الصلبة للدفاع عن أنفسهم تجاه الأشياء التي يعتقدون بأنهم على صواب بشأنها.

التقنية الأولى: توسيع مدى تحديد الأمور

إننا ننظر إلى أنفسنا بطريقة محددة، سواءً أكان ذلك سيئاً أم حسناً. ولربما اشتملت هذه الطريقة على سلوكيات أو ميزات سلبية، إلا أنها تبقى على الرغم من ذلك مكونات شخصيتنا أو ما نحن عليه. وأحياناً تظل مسألة صدقنا مع أنفسنا أهم من سعينا لنكون أفضل مما نحن عليه الآن.

أحياناً يكون التغيير مخيفاً. ولذلك فإنك باستخدام التقنية الأولى لن تقدم على محاولة تغيير الشخص بذاته، وبدلاً من ذلك عليك تغيير تعريف

ما يشتمل عليه مفهومه الذاتي. وهذا الأمر يسمح للشخص أن يتصرف بطريقة مختلفة في الوقت الذي يحتفظ فيه بطريقة نظرته إلى ذاته كما كانت في السابق.

مثال: تريد من صديقتك جنى "التي لا تريد إثارة أي شيء" أن تصبح أكثر ثقة بنفسها.

مثلاً، بينما تكونان في مطعم بإمكانك أن تقول، "لا ينبغي أن يعاملوك كمواطنة من الدرجة الثانية لمجرد كونك خجولة. لا تدعي النادل يتجاهلك. فما زالت هناك حقوق للناس الخجولين". وهكذا فأنت لا تطلب من جنى التخلي عن خجلها، بدلاً من ذلك أنت تقول لها بأنه حتى الناس الخجولين بإمكانهم التكلم بصوت عالٍ من آنٍ لآخر.

هناك تطبيق آخر لهذه الاستراتيجية، وهو أن تطلب من جنى أن تجرب شيئاً ولو لمرة واحدة. واجعلها تدرك أنه بإمكانها العودة إلى ذاتها القديمة وطُرُقها القديمة في القيام بالأشياء متى أرادت ذلك. وبهذه الطريقة فهي تحتفظ بالارتياح الذي تعودت عليه في المنزل ولا يتعيّن عليها أن تشعر وكأنها في سجن عاطفي. وهي بذلك لا تلزم نفسها بأي شيء، ولن يعتريها الخوف من أن تكون شخصاً جديداً. يمكنك أن تقول وأنت تتبع هذا المسار، "أخبري النادل لهذه المرة فقط بأنك تريدين الاطلاع على قائمة الطعام، وإذا لم ترغبي بطلبها مرة ثانية فلا تقومي بذلك".

التقنية الثانية: تعديل الصورة

يعتبر التكلم على الهاتف أحد أكبر مخاوف الشخص المتلعثم. فالهاتف

إذ يرن يشعر بالاضطراب. ومن أجل تغيير مفهومه الذاتي عليك أن تجزئ الأنماط المرتبطة بالطريقة القديمة التي ينظر بها لذاته، وأن تعيد تشكيل نظرته لنفسه في هذه الحالة. وحتى مع وجود علاج مكثف، والقدرة على التكلم بطلاقة في بعض الحالات ، وإذا ما كان ذلك الشخص لا يزال ينظر لنفسه على أنه شخص يتلعثم، وأنه ذلك الشخص الذي يمتلك تجربة سلبية مع جهاز الهاتف الذي يرن، فسوف يتراجع فوراً إلى نمطه القديم ويتجمد في مكانه عندما يدق جرس الهاتف.

يحتاج المتلعثم إلى رفقة جديدة بهدف إعادة تشكيل صورته. ومن أجل تحطيم هذا النمط باستطاعتك القيام بتمرين حيث يرن جرس الهاتف، ويبتسم الشخص، وهذا كل ما في الأمر! كرّر هذا التمرين خمسين مرة، وأعده مرة ثانية. وفي المرحلة التالية، يرن الهاتف، ثم يبتسم ويبدأ بالمشي بارتياح وبكل ثقة. ولا شك في أنه بعد عدة مرات سيُمسك هذا الشخص بالهاتف بثقة أكيدة ويقول كلمة "ألو" مدوية وهو يرسم بسمة على شفاهه.

أصبح المتلعثم الآن يمتلك صورة قوية وجديدة لنفسه. وهي صورة لا يجد نفسه مضطراً معها لإجبار نفسه على اتخاذ صورة متحكمة وقوية ومطمئنة. لكننا بدلاً من ذلك لجأنا إلى تهذيب المفهوم القديم حتى تستطيع الذات الجديدة إظهار مدى البديهية التي ينظر بها إلى نفسه. والآن وعندما يرن الهاتف مرة أخرى سيتذكر ذلك الشخص بصورة عفوية هذا المفهوم الذاتي بدلاً من المفهوم القديم.

تساعد التقنية الثانية أيضاً على ترسيخ الفعالية الذاتية، وكذلك تساعد على تقوية ارتباطات جديدة. ومثلما سترى فعلياً في التقنية التالية. فالسلوك المتوقع لشخص ما يؤثر كثيراً في سلوكه الحقيقي.

الرهاب

تؤثر الفعالية الذاتية في كيفية مواجهة شخص ما للرهاب. وتظهر الأبحاث بأنه عن طريق إضعاف الخوف المنظم - على سبيل المثال، عندما يوجد شخص يخاف من الأفاعي ونقوم بعرض صورة أفعى عليه في بداية الأمر، وبعد ذلك نعرض عليه دمية أفعى، وفي النهاية نعرض عليه أفعى حقيقية لكن من وراء فاصل زجاجي، وهكذا - نستطيع زيادة المناعة لدى ذلك الشخص ومعها تزيد قدرته على مواجهة الوضع. وبكل بساطة يتوقف الشخص عن رؤية نفسه "يضطرب" مع كل خطوة صغيرة، ولهذا فهو يبقى هادئاً ومستعداً للخطوة التالية. ومع الوقت تخف حدة الرهاب كثيراً (باندورا، أ، بالاشتراك مع آدامز، N.E 1977).

هذا النوع من تعديل السلوكيات هو طريقة عظيمة تنجح في جعل الأشخاص غير الواثقين من أنفسهم يتعودون على التحرك خارج مناطق ارتياحهم كي يكونوا مطمئنين. ويسمح لك الاستمرار بالانشغال في سلوكيات تتناقض تماماً مع طريقتهم المعتادة، بالتخفيف من هذه الصورة القديمة للذات، وحتى استبدالها في أدمغتهم بصورة جديدة وأكثر ثقة بالنفس.

مثال: تجد صديقتك سامية صعوبة بتقديم نفسها لأشخاص جدد.

عليك حمل سامية على "تقديم" نفسها إليك في بيئة آمنة غير مخيفة بالنسبة إليها. وعليك حملها على إعادة العبارة ذاتها مراراً وتكراراً.

"مرحباً، اسمي سامية. سررت بلقائك". وبعد أن تكرر هذه العبارة عدة مئات من المرات، يمكنك التحرك في العالم الحقيقي - وعلى سبيل المثال، في حفلة كوكتيل. ثم شجّع سامية على تقديم نفسها لأكبر عدد

ممكن من الناس. وبعد أن تقول عبارة، "مرحباً، كيف حالك؟" وبعد أن تكرر هذه العبارة كثيراً في مدة قصيرة من الوقت، سيبدأ طبعها في التغيّر.

التقنية الثالثة: القوة الذاتية والاستجابات

ترتكز كيفية استجاباتنا لظرف أو وضع ما - سواء كان إلقاء خطاب جماهيري ما أو الرهاب (الخوف من وضعية معينة) - بصورة كبيرة على توقعاتنا لأدائنا في ذلك الظرف. وإذا ما اعتقدنا بأننا نستطيع القيام بالمهمة بشكل صحيح وبكل بساطة، عندها سيكون لدينا احتمال كبير بالنجاح. وتُظهر الدراسات بأنه حتى عندما تكون الاستجابات التي نتلقاها من الآخرين خاطئة ويكون أداؤنا ضئيلاً، فسيزيد ذلك من مستوى ثقتنا بأنفسنا ومن أدائنا في المحاولات التالية. والعكس صحيح أيضاً: فالاستجابة السلبية ينتج عنها تناقص في أدائنا.

ومنذ أن كنا صغاراً كانت المعلومات التي تصلنا محكومة بأهلنا وأصدقائنا وثقافتنا وديننا، وهكذا. ويستقبل عقلنا اللاواعي ملايين الرسائل التي ربما قد بدأ استقبالنا لها منذ أن كنا في أرحام أمهاتنا. فكم من الفتيان الذين يكبرون في داخل المدن يسمعون والديهم يقولون لهم تكراراً، "ستنتهون إما مقتولين أو في السجن؟" وبالتأكيد فقد انتهى هؤلاء الشبان إما مقتولين أو في السجن. إن الدماغ هو جهاز حاسوب تكون المعلومات الخارجة منه معتمدة على المعطيات التي تُدخل إليه.

مثال: تهتم بمساعدة ابنة عمك ميساء لتكون أكثر ثقة بنفسها.

يتعيّن عليك الامتناع عن توجيه النقد لأداء ميساء الضعيف. إن طريقة شعورها تجاه ما تقوم به يؤثر في سلوكها وأدائها في المستقبل.

كما أن معتقداهّا بشأن قدرتّا على الأداء تعتمد بشكل كبير على أدائك أنت. ويجب عليك أن تغدق المديح على ميساء عندما تتصرف بثقة تامة بغض النظر عن الأداء الفعلي، وكذلك عليك أن تكون داعماً لها عندما تقصّر.

ماذا تعني التسمية؟

إن التسمية التي تطلقها على شخص ما تؤثر تأثيراً كبيراً في كيفية تصـــرفه. وهكذا لا يكون إطلاق اسمٍ مثل متعب أو هزيل بتلك الفكرة الجيدة. وعندما تريد أن يكتسب شخص ما شخصية معينة، فعليك أن تشجعه عن طريق إطلاق لقب جديد عليه، أو مناداته باسمه الكامـــل، شـــرط أن لا يكـــون قيـــد الاســـتعمال في الوقت الحاضر. ويجب أن تحرص على أن يحمل الاسم معنى من احتـــرام الذات.

التقنية الرابعة: الانغماس الفوري

بإمكان التغير السلوكي أن يحدث بواحدة من طريقتين: إما بعمليـــة متصاعدة بطيئة أو بقفزة حاسمة. وعندما يحدث التغيير بصورة حاسمة، فهو يحدث دائماً بالترابط مع الشخص الذي يستطيع أن يأخذ خطـــوة كـــبيرة ويُقدم على أعمال مهمة. وتفرض عليك التقنية الرابعة أن تفعل ما بوسعك للوصول إلى الشخص عندما يكون في حالة ذهنية مناسبة وذلك حين يكون مهيأً ليقوم بقفزة ضخمة. وتجبره مثل هذه القفزة الضخمة على تغيير نظرته للأمور لأنه أصبح الآن يرى نفسه شخصاً مختلفاً بالكامل. وبالإضـــافة إلى ذلك، فغالباً ما سيجد بأن التجربة ليست بتلك الصعوبة أو المعانـــاة الـــتي تصورها.

مثال: يريد والد جابر أن يلعب ولده مع الفتيان الآخرين.

يستطيع الوالد أن يقول، "اسمعني يا جابر، إذا ما خرجت ولعبت مع أولئك الفتيان فسوف نخرج لتناول الغداء، ويمكنك أن تطلب ما تشاء. ولا يتوجب عليك تمضية الكثير من وقتك في اللهو. عليك فقط أن ترمي الكرة حولك لخمس دقائق، وستنتهي من الأمر". من شأن هذا القول أن يرفع كل الضغوط عن كاهل جابر، ويقدّم له الحافز المطلوب. وفي هذه الحالة يُقدم الوالد على إلغاء اللهو، واستبداله بشيء مضمون وهو الأمر الذي يسهّل عليه اتخاذ القفزة المطلوبة، ويرجع ذلك إلى ميل الطفل الفطري إلى اللهو مع الآخرين. ويُنتج هذا التصرف شيئاً أبعد من مكسب قصير المدى، لأن الوالد يُقدم على إعادة تشكيل صورة جابر عن ذاته فيما يتعلق بسلوكه الجديد الواثق من نفسه، ومن شأن ذلك أن يحمله على اعتياد التصرف بهذه الطريقة الجديدة.

التقنية الخامسة: حقيقة الأوهام

قضى جايمس سميث مدة سبع سنوات كأسير حرب في فييتنام. حافظ جايمس على صحته العقلية عن طريق لعبه لعبة غولف واحدة في ذهنه يومياً. واحتوت هذه اللعبة الذهنية على كل الفجوات الثماني عشرة. وكان تصوّره واقعياً لدرجة أن اللعبة الذهنية كانت تستغرق نفس الوقت الذي تستغرقه اللعبة الحقيقية. وكان جايمس يتصوّر كل الأشجار والحشائش الموجودة في ملعب الغولف، وكان يتخيّل تأثير المضرب في يده، وهكذا. وكان الأمر المدهش هو أنه بعد إطلاق سراحه، ولعبه أول جولة غولف حقيقية له، تحسنت أهدافه من التسعينيات إلى السبعينيات. لا شك في أن قوة الخيال هائلة، وإذا ما تم استخدامها بفعالية فبإمكانها أن تحوّل حياة الإنسان إلى الأفضل.

مثال: تريد المعلمة من هدى، وهي واحدة من تلامذتها الصغار أن تثق أكثر بنفسها.

تستطيع المعلمة أن تحمل الفتاة على التدرب ذهنياً على التصرف في حالات مختلفة بكل ثقة. وبإمكانها أن تقول لها مثلاً، "يا هدى، أريدك أن تتخيلي بأننا في مطعم، وجاءت كريمة وجلست في مقعدك. وتخيلي نفسك تبلغين كريمة بأنها تجلس في مكانك، ثم تصوري بأنها تعتذر إليك وتترك لك المقعد". وبإمكان المعلمة هنا أن تحمل هدى على التنقل ما بين مشاهد مفترضة متعددة حيث تدافع عن نفسها بنجاح. لا شك بأن هدى ستبدأ بعد وقت قصير بالنظر إلى نفسها بهذه الطريقة وبالتصرف بما يتوافق مع الثقة نفسها التي تدربت عليها.

مراجعة الاستراتيجية

- أثناء مساعدة شخص ما على اكتساب ثقة أكبر بنفسه، عليك توسيع مجال الأشياء التي تترتب على كون المرء متردداً. وكذلك ما يعنيه الأمر حين لا يتخلى المرء عن مفهومه لذاته عند إقدامه على عمل جريء.
- بإمكانك تعديل صورة المرء التي كوّنها لذاته عن طريق سلسلة من الثبات والانطلاقات. كما أنه عن طريق تغيير ارتباط الشخص مع محفز معيّن، يمكننا إعادة تشكيل مفهومه الذاتي ليتوافق مع هذا المحفز.
- تتركز استجابة المرء تجاه ظرف ما، ابتداءً من التحدث أمام جمهور إلى الرهاب (الخوف من التواجد في ظروف معينة)، على توقعاته لأدائه بشكل كبير. وهذا الأمر يتشكل غالباً نتيجة المعلومات التي يتلقاها من الآخرين. وهنا يجب أن تكون إيجابياً ومشجعاً بشأن جهوده التالية.

- عليك أن تعرض مكافأة خارجية، شيئاً يشبه الرشوة، من أجل حمل شخص ما على التحرك. ومع الوقت سيكون هذا الشخص قادراً على التصرف بكل ثقة، حتى عند زوال المحفز.
- عليك استخدام قوة الخيال ليس من أجل تغيير كيفية تفكير شخص فقط وإنما أيضاً الطريقة التي يتصرف بها.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 15: حوّل متسكعاً كسولاً إلى رجل طموح يسعى للأفضل**

⇦ **الفصل 18: حوّل أي شخص يشعر بأنه مهمل إلى شخص اجتماعي**

الفصل الخامس عشر

حوّل متسكعاً كسولاً
إلى رجل طموح يسعى للأفضل

إنه يكتفي بالتمدد على الكنبة ومشاهدة البرامج التلفزيونية. ولا يبدو أن لديه أية أهداف أو الرغبة بالإقدام على أي عمل. إنه ذكي لكنه يفتقد كلياً للدوافع. لقد جرّب في السابق أن يتخلص من هذا الوضع من وقت لآخر، إلاّ أنه لم يبذل مجهوداً كافياً. إذا ما كانت هذه الأوصاف تنطبق على شخص تعرفه فاستخدم التقنيات التالية المطلوبة لتحويل الشخص الكسول إلى رجل طموح يسعى لتحقيق أهدافه.

أصبحت فريسة النوم!

بإمكانك استخدام قوة الكلمات للتأثير كثيراً في سلوك الشخص. وقد أظهرت إحدى الدراسات بأنه إذا سمع المشاركون بالاختبار كلمات مترافقة مع الأشخاص المسنين مثل كبير بالسن، أشيب، فهم يسيرون ببطء أكثر بنسبة 15 بالمئة مما فعله الذين وجهت إليهم كلمات محايدة (Barghet al. 1996). يمكنك تلطيف المحادثة بكلمات مثل متحمس، مدهش، ومندفع، فعندها ستعزز تعطش الشخص للإقدام على العمل الفعلي.

التقنية الأولى: الكيان والتركيز

إن وجود العديد من الخيارات يشل قدرتنا على التصرف ويقودنا إلى حالة من الجمود. كما أن أحداً منا لا يستمتع بكونه على خطأ، أو يعيد النظر بفكره عند كل منعطف. وهكذا فعند وجود خيارات أقل علينا أن نتخذ قراراً ما بصورة أسرع، وأن نصبح أقل تعرضاً للاضطرار إلى التفكير فيه بعد ذلك.

إن الأولاد الذين يكبرون دون أن يكون لديهم إحساس بالكيان، عادة ما يجدون صعوبة كبيرة في إدارة حياتهم عندما يكبرون. إن افتقاد الإحساس بالكيان لا يحررنا، إنه يشلنا. ويوفر الكيان الهيكلية اللازمة التي تسمح لنا بالتحرك في الاتجاه الصحيح، كما نأمل. هل سمعت ذات مرة بأنه إذا كان عليك إنجاز عمل ما فعليك أن تعهد به إلى شخص منشغل؟ لماذا؟ لأن الأشخاص المنشغلين يتحركون.

لكل الأديان الرئيسة شريعة سلوكية تحدد الأمور التي بإمكانك القيام بها، والأمور التي يجب الامتناع عنها. ويُظهر هذا الأمر بأن حاجة البشر لوضع حدود لتصرفاتهم أمر ضروري لراحتهم العاطفية. ولا شك في أن شخصاً يشعر بأنه لا يتحكم بالأمور يحتاج إلى إحساس بالكيان أكثر من أي شيء آخر.

هناك وفرة من النوابغ غير المؤهلين الذين يكتفون بالتحلق من دون القيام بأي عمل. هؤلاء الأشخاص الذين يتمتعون بالموهبة، إما أن ينتهوا إلى الانشغال بمئات الاتجاهات من دون التحرك فعلياً إلى أي مكان، أو أنهم يصبحون مشلولين نتيجة الخوف من التحرك في أي اتجاه. ويحتاج مثل هؤلاء الأشخاص إلى سواتر عاطفية من أجل تمكينهم من التركيز على اتجاه واحد في المرة الواحدة.

مثال: ترغب ماجدة أن يتفوق ابنها مصباح كفنان مستقل.

يتعيّن على ماجدة أن تساعد مصباح على تنظيم أموره ليتجنب الشعور بأنه مغمور بما يتوجب عليه إنجازه. يجب تقسيم هدفه البعيد المدى على مدى شهور، ثم على أسابيع، وبعد ذلك على أيام. ويجب أن تتضمن قائمة "متوجباته" اليومية أمراً واحداً على الأقل يتوجب إنجازه حتماً. ويستطيع مصباح أن يمضي في تنفيذ ما جاء في لائحته لكن بعد إنجازه ذلك الأمر اللازم.

إضافة لكل ذلك يتعيّن على ماجدة أن تساعد ابنها على التفكير في روتين من شأنه أن يعطي حياته مظهراً من النظام. ولا يُشترط أن يكون هذا الروتين جامداً وصعباً، لكن يفضّل لو أنه يحدد هيكلية يومه، ويسمح ببعض المرونة. ويجب أن يتضمن يوم مصباح وقتاً محدداً للقيام بأعمال لا يحبذ القيام بها عادة لكن يتعيّن عليه إنجازها، وكلما كان ذلك في وقت مبكر من اليوم كان ذلك أفضل. إنه سيشعر برضا أكبر عن نفسه لأنه أنجز تلك الأعمال، وسيكون بمزاج أفضل في بقية النهار.

التقنية الثانية: افرض مهلة أخيرة

إن إعطاء مهلة أخيرة لإنجاز الأعمال يستجيب لحافزين نفسيين مهمين. أولهما، يتم تأخير إنجاز مهمة ما أو الإسراع بها اعتماداً على المدة الزمنية التي نخصصها لها. ويسير العالم بحسب المهل النهائية وانقضائها. ومن المعروف أن معظم الناس لن يتحركوا إن لم تكن هناك حاجة ملحة تدفعهم للمضي قُدُماً، وأن الطبيعة البشرية ميالة لتأجيل التحرك حتى تصبح الظروف أكثر ملاءمة، وحتى تتكوّن لدينا معلومات أكثر، أو حتى نصبح في حالة مزاجية أفضل. وثانيهما، إننا نكره أن تقيّد حريتنا. وعندما نبلّغ

بأننا لا نستطيع الحصول على شيء ما، أو القيام بعمل معيّن، ينتـــهي بنـــا الأمر إلى زيادة رغبتنا في الحصول عليه. وهكذا إذا ما قلنا لشخص ما بأنه لن يحصل على فرصة التمثيل في المستقبل، فنكون في الواقع قد حفزّناه كي يتحرك في هذا الاتجاه منذ الآن.

يتعيّن أن تستعمل مخيلتك في تطبيق هذه القاعدة الإنســانية. وعلــى سبيل المثال، دع الشخص يعرف بأن هناك مهلة أخيرة أو تاريخ انقضـــاء، أو أن شخصاً آخر يتنافس معه للحصول على الفرصة ذاهًا، أو أن العـــرض سيسحب في مدة محددة. يمكنك تجربة أي شيء ابتداءً من تـــذكيره بـــأن أقصى فرصة للتمثيل قد تجاوزته، وأنه يستطيع العمل وراء الكـــواليس، وأن نافذة الفرصة قد أُقفلت في وجهه، ثم راقبه وهو يقفز من مكانـــه (ليبـــدأ بالتحرك).

مثال: تريد شركة هندسة من شـــركائها فـــي البنـــاء أن يتوقفوا عن المماطلة، وأن يتخذوا قـــراراً بشـــأن تصميم بناية وبدء العمل فيها.

تستطيع الشركة إذا أرادت تطبيق هذه التقنية أن تُبلغ متعهدي البنـــاء بأهم ما لم يتخذوا قرارهم في تاريخ معيّن، فستضطر عندها لأن تبدأ العمل مع متعهد آخر: "أنت تعلم يا جهاد بأننا نحب أن نعمل معكم، إذاً دعـــني أسمع عن عودتك إليّ في الخامس من هذا الشهر، وإلاّ ستنقضي سنتان قبـــل أن نـــزور هذا المشروع معاً". وعلى فكرة، لو قال جهاد بأنه لا يرغـــب بالمضي قُدما بالمشروع، ستكون الشركة قد وفرت على نفسها الكثير مـــن الوقت والمال والقلق.

التقنية الثالثة: قوة التذكر

تستنتج دراسات مدهشة أجريت على الذاكرة والسلوك بأن الناس عادة

ما ينون مفهومهم للذات على وجود، أو مدى سهولة استحضار المعلومات للدماغ. ومثال ذلك، إذا ما سئلت عن عدد المرات التي كنت طموحاً فيها أثناء قيامك بالتمثيل، واستطعت تذكر هذه الأمور بسهولة نسبية، فعندها تستطيع أن تعتبر نفسك طموحاً. وعلى العكس من ذلك، إذا لم تستطع الإتيان بمثال واحد، فستستنتج من هذا بأنك كنت حذراً ومتحفظاً.

نستطيع القول طبعاً، وعلى سبيل المثال، بأن المرأة لا تستطيع الإتيان بأمثلة كهذه، لأن هذه هي طبيعتها. ومع هذا، فالدراسات تظهر بأنه حتى عندما تكون هذا الذكريات قليلة ومتباعدة، كما هي في حالة المرأة غير الطموحة، فهي عندما تتمرن على دورها بشكل يسهل معه أن تتذكره، فعندها ستعتبر هذه المرأة نفسها أكثر طموحاً.

مثال: يساعد هاني شقيقه كميل ليصبح أكثر طموحاً.

يطلب هاني من أخيه كميل أن يتذكر عدة مرات يومياً مناسبات ماضية عندما كان يمثّل بطموح. وهذا الأمر يتيح له سهولة التذكر، ويسمح لمفهوم كميل الذاتي أن يتشكل بحسب هذه الصورة. وعلى سبيل المثال، يستطيع هاني أن يقول، "هل تستطيع أن تحدثني يا كميل عن آخر مرة أقدمت فيها على عمل طموح فعلاً؟ آه، لقد حجزت للسفر إلى إيطاليا، ثم حددت لنفسك مدة ستة أسابيع فقط لتعلم اللغة الإيطالية. حسناً، ماذا بعد؟ لقد اكتفيت بالذهاب إلى مكتب توظيف، وطلبت الحصول على وظيفة. هذا عظيم، كيف تشعر إزاء ذلك؟ وهل تستطيع أن تخبرني عن المرة السابقة التي فعلت فيها ذلك؟ وأيضاً المرة التي سبقتها؟". وهنا يأمر هاني كميل بمراجعة هذه المناسبات عدة مرات يومياً وبنشاط. وعند مرور الأسابيع والأشهر ستسارع سلوكيات طموحة وجديدة عند كميل بالحلول محل السلوكيات السابقة.

التقنية الرابعة: جسر ضيّق جداً

إننا نعمل بنشاط إذا أردنا الحصول على شيء ما فعلاً، ونتحمل الكثير من المعاناة، ونقدم الكثير من التضحيات. كما أننا نستطيع التأثير على مدارك شخص ما بصورة كبيرة، وأن نضخّم رغباته، وأن نجعله أكثر رغبة في الحصول على شيء ما، إذا ما استخدمنا قوة علم النفس.

ولا شك في أن رغبتنا في الحصول على ما نعجز عنه هو جزء من طبيعتنا البشرية، وكذلك أن نرغب في الاستفادة أكثر من الأعمال التي نقوم بها. وكلما قلت الخيارات التي يمتلكها الشخص، قلّت رؤيته لما هو متوفر له، وأن ذلك يصح أكثر من تحديد فرصه، أو إعطاء مهلة أخيرة له. وسيعطي هذا الشخص أهمية وتأثيراً أكبر لما تبقى له من خيارات. وعلى سبيل المثال، الشخص الذي لديه عدة عروض عمل سينظر إلى كل طلب ويقيّمه بموضوعية وعناية كبيرتين. أما الشخص الذي مضى عامان عليه بدون أن يجد عملاً، ويجد رزمة من الفواتير تنتظر على طاولة مطبخه، والذي يستعد لإجراء مقابلة من أجل الحصول على وظيفة، سيستعرضها في ذهنه مراراً، وسيفكر فيها باستمرار، وسيتوقف عند كل التفاصيل، يملأه رعب إمكان عدم حصوله على الوظيفة. سيستحوذ القلق على هذا الشخص، لكن بسبب محدودية خياراته فقط. إن احتمالات الحصول على الوظيفة تبقى هي ذاتها (كما عند الشخص الذي سبق ذكره)، لكن منظوره هو الذي يجبره على أن يكون أقل ثقة بنفسه وأكثر قلقاً.

إن تضييق مجال الخيارات يجبر البشر على الإفراط في تضخيم قيمة ما يُعرض عليهم، ومن شأن ذلك أن يسبب منظوراً منحرفاً، الأمر الذي يجبرهم على التسابق وراء ما بقي لهم من خيارات.

مثال: تريد جاهدة الوكيلة الموهوبة أن يقبل زبونها جاد بوظيفة تمثيل ليس متحمساً لها.

بإمكان جاهدة أن تقول، "أتعلم يا جاد بأنـــك إذا لم تقبـــل هـــذه الوظيفة، فإن عميلي لن يقبل عرض وظيفة أخرى عليك. قد لا تحب هـــذه الوظيفة، لكنها الطريقة الوحيدة التي تمكنك مـــن الحصـــول علـــى أدوار أفضل". وهنا ليست المعادلة بكل بساطة أن نقبل بوظيفة أو نرفضها. بدلاً من ذلك فالمعادلة هي أن تقبل بالوظيفة أو أن تخسر كل فرصة لك في هذه المهنة في المستقبل. ولدينا هنا معادلة مختلفة، وموقـــف جديـــد بالكامـــل. وتستطيع جاهدة أن تقول، "ربما يكون هذا الدور منعطفاً أساسياً في مسار حياتك. ومثل هذه الوظائف لا تأتي إلا مرة واحدة في العمر. أعلم أنـــك تريد أن تفكّر بذلك مراراً، لكنني آمل فقط أن يبقى العرض سارياً عنـــدما تتخذ قرارك".

التقنية الخامسة: التمتع بالحياة

قد يكون افتقاد شخص ما للطموح هو بالحقيقة افتقـــاد الحماســـة لكيفية قضاء أيامه. وأحياناً نجد الشخص جامداً لأنه ليس مهتماً للمكـــان الذي هو ذاهب إليه. وعليك في هذه الحالة أن تســـاعده علـــى تفحـــص أولوياته وأهدافه في الحياة. وما أن يتمكّن من مصارحة نفسه حتى يستطيع المضي قدماً بنشاط وإخلاص أكثر.

وعندما يبدو شخص ما في حالة عدم انـــدفاع أو كســـل، يكـــون بالحقيقة في حالة عدم استلهام. يتعيّن على هذا الشخص أن يشعر بالبهجـــة عند قيامه بأعماله، حتى يصبح السرور الناتج عن قيامه بالأشياء أكبر مـــن السرور الذي ينتج عن عدم قيامه بأي شيء.

مثال: يريد والد أن يحصل ابنه البالغ من العمـــر خمســـاً وعشرين سنة على عمل وأن يغادر المنـــزل.

على الوالد أن يسأل ابنه أن يفكّر بالأشياء التي يستمتع بالقيام بها، وبالأشياء التي يجيدها. وسيجد من بين هاتين الفئتين شيئاً يثير الإلهام فيه. وعلى سبيل المثال، إذا كان الابن يستمتع بالحواسيب وبألعاب الفيديو، فقد يجد كتابة برامج ألعاب الفيديو أمراً مجزياً. أو إذا ما كان يستمتع بالعمل مع الناس، وكان موسيقياً موهوباً، فقد يستطيع إعطاء دروس لموسيقيين طموحين.

وما أن يتمكن الابن من الحصول على صورة واضحة لما يريد القيام به، على والده أن يدفعه للتحرك ببطء في ذلك الاتجاه. وسيجد الوالد أن ابنه ما أن يبدأ بالتحرك، حتى يصبح أكثر استعداداً ليكون نشطاً في مجالات حياته الأخرى، وسيتمكن من تحقيق الأمور التي تجاهلها في الماضي، أو كان يماطل فيها. ويتعيّن على الوالد هنا أن يساعد ابنه، بكل الطرق الضرورية الممكنة، لدفعه في هذا الاتجاه الإيجابي إذا كان قادراً على ذلك.

التقنية السادسة: أنت ما تلبس

كل الأشياء التي نهتم بشأنها، نهتم لها. وهناك ظاهرة نفسية مهمة حيث يستطيع مجرد معاملة شيء أو شخص بطريقة أفضل، أن يجعلنا نحب ذلك الشيء أو الشخص أكثر. وهكذا نجد في مثال الوالد – الابن بأنه يتعيّن على الوالد أن يشجع ابنه أكثر على معاملة نفسه باحترام أكبر. ومن شأن ذلك أن يزيد من تقديره لذاته، بشكل غير مقصود غالباً. وهذا بدوره سوف يزيد من رغبته للقيام بشيء تجاه ذاته وحياته. وعندما نقوم بتكريس أنفسنا لشيء، وذلك بإعطاء وقتنا وطاقاتنا وانتباهنا له، فسوف نشعر بمحبة أكبر تجاهه.

المظهر

هل لاحظت مرة بأن مزاجك يتغيّر بحسب الثياب التي ترتديها؟ أظهرت دراسات عديدة تأثير الثياب التي نرتديها على مواقفنا وسلوكنا،

وكثيراً ما يكون هذا التأثير كبيراً. مثلاً إن تجربة "السجن الزائف" أظهرت بأن الرجال الذين ارتدوا ثياب السجانين فقط قد أصبحوا أكثر عدائية، أما أولئك الذين لعبوا دور السجناء وارتدوا ثياب السجن، فقد أصبحوا أكثر سلبية وأكثر انعزالية (هاني وآخرون 1973). أما ظاهرة ارتداء الملابس غير الرسمية في أيام الجمعة التي حظيت بإقبال شديد من الناس لسنوات قليلة سابقة، فقد تخلت عدة شركات عنها الآن. ويرجع ذلك إلى اكتشاف أن إنتاجية الموظفين تنخفض في تلك الأيام عادة. إن الملابس أكثر من انعكاس لمن نكون نحن، إنها تتمتع بإمكان التأثير في كيف نكون.

البيئة

إن لم تعامل ممتلكاتك أو الأشياء التي تحيط بك بكل احترام، فمعنى ذلك أنك تبعث برسالة تقول إنك غير مهتم بالطريقة التي تعيش فيها. وعندما تعامل شخصاً ما أو شيئاً ما وكأن لا قيمة له، فأنت أيضاً تعتبره كذلك. وتذكر بأن الاحترام والمحبة متلازمان وهذا يصح بالنسبة للمواضيع والأشياء كما للناس. أما اهتمام شخص ما ببيئته، فيعتبر طريقة مناسبة لتحفيز ذلك الشخص للاهتمام بنفسه.

مثال: بصفتك معالجاً نفسياً تريد من مريضك باسم أن يتحلى بطموح أكبر.

عليك أن تشجع باسم على ارتداء ملابس أنيقة ونظيفة ومناسبة. وبإمكانك أيضاً أن تساعده على ترتيب خزانة ثيابه، وأن يتخلى عن الملابس التي لم تعد تناسبه. وإن مساعدته على تنسيق ما يرتديه من ملابس، أو على تعلّم شيء بسيط عن أساسيات الموضة، يمكن أن تفيد في تنشيط اهتمامه بملابسه.

آمل أن تتفهم أيها القارئ بأننا لا نركّز على المظهر كهدف بحدّ ذاته. بدلاً من ذلك إننا نتحدث عن شخص يقدم نفسه بطريقة مشرفة، حيث تعكس المظاهر الخارجية إحساساً من الثقة الآتية من داخل النفس وتقدير الذات.

عليك أيضاً أن تشجع باسم على أن تكون بيئته نظيفة ومرتبة. ومن أجل تحقيق هذا الأمر عليك أن تحمله على أن يكون منظماً قدر الإمكان، وأن يتخلص من الأشياء التي لا يحتاج إليها أو يخزنها في مكان مستقل.

مراجعة الاستراتيجية

- بإمكان عدم وجود كيان، أو وجود خيارات كثيرة جداً، أن يدفع الشخص نحو الشلل، وعدم الإقدام على أي فعل. ومن أجل تجنب الشعور بأن الشخص مغرق بالأمور التي يتوجب عليه القيام بها، عليه أن يحدد الأولويات عن طريق تقرير ما الشيء الوحيد الذي يتعيّن عليه القيام به في يومه الحاضر. وبعد ذلك يستطيع أن يركّز طاقاته عليه.
- يتوقف توسع مهمة معينة أو تقلصها على الوقت الذي نخصصه لها. وإن لم يكن هناك من حاجة ملحّة للناس للتحرك قُدُماً فمعظمهم لن يفعل ذلك. وعليك أن تحاول تنبيههم بطريقة ما بأن خياراتهم لن تظل متاحة لهم دائماً.
- اطلب من الشخص أن يراجع في ذهنه تلك المناسبات عندما تصرّف بطريقة توحي بطموحه، وذلك عدة مرات يومياً، وبصوت عالٍ وعلى الورق. وهذا الأمر يساعد على سهولة التذكر، ويسمح لمفهومه الذاتي بأن يقولب نفسه حول هذه الصورة.

- عن طريق تضييق منظور الشخص، فإنك تصطنع تضخيم أهمية الخيارات المتاحة له. ومع عدم وجود خيارات أخرى، ستزيد رغبته كثيراً في أخذ الخيار المتبقي له.

على الشخص أن يكون متحمساً للاتجاه الذي يتحرك فيه. وعليك أن تتأكد من عدم وجود قيم متناقضة.

عن طريق حمل الشخص على تحسين مظهره وبيئته فإنك تساعده على كسب إحساس أكبر من احترام الذات. وكنتيجة لذلك سيكون أكثر ميلاً للاستثمار في مستقبله وفي ذاته.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 18: حوّل أي شخص يشعر بأنه مهمل إلى شخص اجتماعي**

⇦ **الفصل 26: اجعل أي شخص أكثر اهتماماً بأي شيء**

الفصل السادس عشر

إسكات الثرثرة عند أي شخص

لا تستمتع جنى بشيء قدر استمتاعها بنشر تلك الأخبار الصغيرة التي تسمعها في محيطها. وما أسرعها بالإمساك بسماعة الهاتف لتخبر شخصاً ما "بآخر الأخبار"، وهي تشعر بإثارة كبيرة عندما تمتلك فرصة مشاركة هذه "الأخبار" مع أحدهم. وهي تفعل ذلك عند كل فرصة تتاح لها.

مع أن معظم الناس ينشغلون في هذا النوع من التسلية من وقت لآخر، فهناك أناس يعيشون على نشر الشائعات. وإذا ما كانت جنى تعيش لتخبر الناس آخر الأخبار، فإنها تفعل ذلك لسبب من الأسباب التالية: (1) تقدم لها ذنوب الآخرين فرصة للرضا أكثر عن سلوكها؛ (2) إن التحدث عن حياة الآخرين يجعلها تتجنب المشاكل التي تعانيها في حياتها الخاصة، وأخيراً (3) تعطيها الشائعات إحساساً بالقوة. فهي تعرف شيئاً لا يعرفه الآخرون. ولا شك بأن بعض الناس سيأتون إليها طالبين معلومات أخرى، ويعطيها هذا الأمر شعوراً من التقدير والأهمية.

باستطاعتك وضع حدّ لظاهرة نشر الشائعات عند أي شخص، وبغض النظر عن الأسباب، عن طريق استخدامك استراتيجيات علم النفس التالية:

التقنية الأولى: دعك من ذاتيتي

أنت ترغب بتغيير التعريف الذي تمتلكه جنى عن التحكم وامتلاك

القوة، وإذا ما استطاعت جنى أن تدرك بأن الشخص الذي يكتم الأسرار هو الشخص الذي يلقى الاحترام والمحبة. أما الشخص الذي لا يستطيع إبقاء فمه مقفلاً هو الشخص الذي لا يحظى بمحبة أحد من الناس، عندها يحدث تأثير الارتداد عن الذاتية. وهنا ستدفع القوة ذاتها التي دفعت جنى باتجاه نشر الشائعات، إلى الامتناع عن ذلك.

تقوم جنى بنشر الشائعات لأنها تعتقد بأن ذلك يضمن لها الاحترام والإعجاب. لكنها إذا ما اكتشفت بأن الشيء الذي تطلبه لا يمكن الوصول إليه عن غير طريق نشر الشائعات، فعندها سوف تعكس مسارها.

مثال: إنك ترغب أن تحتفظ مساعدتك سميرة بالشائعات لنفسها.

عليك أن تتكلم بصراحة، أنت وأي شخص آخر ترغب في تجنيده لهذا الأمر، وتستطيع أن تقول مثلاً، "إن رباب امرأة عظيمة لأنها شخص يعرف كيف يُبقي الأشياء لنفسه. وأكثر ما أحب فيها أنها تغيّر الحديث إذا ما بدأ أحدهم بالتحدث عن شخص آخر بطريقة سلبية. إنها تغرق في لعبة الشائعات بكاملها. وأعرف أنني أستطيع الوثوق بها بكل شيء. إنها عظيمة". الآن سميرة، وعند سماعها لهذه الكلمات سترغب بأن تكون عظيمة بدورها. وهكذا فستعمد إلى تقليد ما تفعله رباب لاكتساب المديح والتملق، وستترك كل ما تعلمته عن الشائعات وراءها.

التقنية الثانية: الزخم الداخلي

تظهر الدراسات بأنك إذا استطعت حمل سميرة على الموافقة على اتباع طريقة تفكيرك، ببساطة عن طريق تأكيد ما تقوله، فستجد سميرة صعوبة من الناحية الشعورية في التصرف بشكل يتناقض مع ما أعلنت بأنه الشيء

الصائب. وكما قلنا سابقاً، يحتاج البشر إلى إيجاد نوع من التوافق ما بين أفكارهم وأفعالهم. وما أن تعلن سميرة ترفّعها عن نشر الشائعات حتى تصبح "ممنوعة" بشكل لا واعٍ عن الانشغال في ذلك السلوك.

مثال: تريد ديانا أن تكبح ظاهرة نشر الشائعات عند حماتها.

باستطاعة ديانا أن تقول: "ألا تعتقدين بأن الشخص يرحب بفكرة أن لا يتناوله الآخرون بالحديث؟ ألا تعتقدين بأن الأشخاص الذين ينشرون الشائعات يفعلون ذلك ليُشعروا أنفسهم بأهمية أكثر ليس إلاّ؟" إن حماتها ستقدم نوعاً من الموافقة عند سماعها لهذه الكلمات، وهذا هو المطلوب في هذه المرحلة.

تعتبر هذه الطريقة فعالة لأن البشر يحتاجون للتصرف بشكل يتوافق مع مواقفهم. وما أن تعلن حماة ديانا عن موافقتها على ما قالته ديانا، فسوف تجد صعوبة في الانحراف عن ذلك.

التقنية الثالثة: هل ستثبت الرواية الحقيقية كما تأمل؟

عندما نفهم السبب الذي يجعل شخصاً ما ينشر الإشاعات، فسنجد بأن مصداقيته، أو قدرته على تقديم أخبار مهمة وصادقة، قد أصبحت في وضع دقيق. وهكذا إذا "لقّمته" بعدة روايات جنونية وغير حقيقية، فلن يعرف ما يصدّق، وعندما يبدأ بنشرها في محيطه سيكون بنفس أهمية الصحيفة التي تنشر أخبار المشاهير، والتي تروي خرافات (مثل الصيصان المولودة برأسين).

وتعمل التقنية الثالثة مثل الوباء الفيروسي. فما أن تنجح بدخول جسم شخص ما حتى ينشرها بنفسه، ومع كل كلمة يتلفظ بها يستمر

بتدمير سمعته الذاتية. وبالطبع فأنت لا تنوي أن تشترك بذنب نشر الإشاعات، ولذلك تستطيع إخباره شائعات سخيفة للغاية - لكن لا تخبره أي شيء عن شخص محدد.

مثال: تريد نورا من زميلها في العمل نديم أن يتوقف عن نشر الشائعات بشأنها.

على نورا أن تقول في كل صباح أشياء مثل، "نديم، هل سمعت بأن شخصاً يرتدي ثياب غوريلا قد دخل إلى البناية في الليلة السابقة؟"، وكذلك "نديم، لقد عرفت لتوي بأن شركتنا قد اشتراها شخص صيني، وسيُصرف كل موظف لا يتمكن من التحدث بالصينية خلال ستة أشهر"، أو "نديم، سمعت بأنه يتوجب أن نكتفي بنصف الإضاءة الموجودة في مكاتب عملنا، وذلك لتوفير المال". ستنجح هذه التقنية جيداً لأنه حتى إذا لم يصدق نديم هذه الروايات، فسيفهم مدى جنون نشر الإشاعات من أي نوع كانت.

التقنية الرابعة: جرّب الطعم نفسه

تعطي التقنية الرابعة ناشر الإشاعات جرعة الدواء نفسه الذي يصفه لغيره. وبإمكانك الاشتراك مع أي شخص تشاء إدخاله في هذه العملية، أن تعلمه بأنك سمعت شيئاً يتعلق به. ومع ذلك سوف لن تعيده على مسامعه لأن من الخطأ الإقدام على ذلك.

عادة لا يفكر ناشر الإشاعات بالضرر الذي يسببه فعلياً للآخرين. وتساعد هذه التقنية ذلك الشخص كي يشعر، وبطريقة واقعية جداً، بمدى الضرر الذي يسببه. لكن هذه التقنية تشتمل على بعد آخر يكوّن التزاماً ثلاثياً كما ستكتشف فيما يلي:

مثال: ترغب فتاتان موجودتان في مخيّم من تانيا أن تتوقف عن نشر الإشاعات.

يتعيّن على فتاة أو أكثر أن تقول شيئاً مثل، "تانيا، أريدك أن تعرفي بأنني سمعت شائعة عنك، لكن لا عليك فلن أرددها على مسامع أحد". وبالطبع ستشعر تانيا بالفضول حول أمرين: من أين سمعت الفتاة أو الفتاتان بهذه الشائعة، وما محتواها. وسيكون الجواب، "سمعتها من شخص ما، وبالحقيقة لا أدري من هو، وتقول الشائعة بأن الناس يعتقدون بأنك أكبر ناشرة للإشاعات موجودة على سطح هذا الكوكب"؟ ومن شأن هذا الكلام أن ينشئ حافزاً ثلاثياً لتانيا لكي تنقطع عن طرقها التي تعودت عليها.

وعندما تعلم تانيا بأن الشائعة هي واقع نشرها للأقاويل فلن تقدر على إنكارها. وثانياً ستنزعج لكون الناس يتحدثون عنها، وهكذا ستفهم الألم الذي كانت تسببه، والحافز الثالث سيكون إذا أرادت وضع حدّ للشائعات التي تطالها فعليها أن تتوقف بدورها عن هذا التصرف.

مراجعة الاستراتيجية

- عليك إعادة تشكيل التعريف الذي يمتلكه الشخص عن معنى السيطرة وامتلاك القوة. وإذا كان يدرك بأن الشخص الذي يستطيع الاحتفاظ بالأسرار هو الشخص المحبوب والذي يلقى الاحترام، أما ذلك الشخص الذي لا يستطيع الإبقاء على فمه مغلقاً فهو الشخص الذي لا يحبه أحد، وعندها يحدث تأثير الارتداد عن الذاتية أو الاعتداد بالنفس.
- إذا استطعت حمل شخص ما على أن يصرّح بشيء يتوافق مع القناعة الجديدة، فسيجد عندها صعوبة في التصرف بشكل مغاير لما اعترف بأنه الصواب.

- يمكنك إدخال شائعات سخيفة في طاحونة الشائعات، وعندها لن يعرف ناشر الشائعات ما هو صواب وما هو خطأ. وسوف يتعب في النهاية من لعبة الشائعات، وسوف لن يؤخذ بجدية إذا ما حاول نشر الشائعات.
- ضع ناشر الإشاعات في موقع الذين تنشر الإشاعات عنهم، ودعه يعرف بأنك سمعت إشاعة تخصه، وهي أنه ينشر الكثير من الأقاويل. ومن شأن هذا الأمر أن يحفّزه بشدة كي يتوقف عن هذه التصرفات.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 3: اجعل أي شخص أكثر أخلاقية واستقامة

⇦ الفصل 5: أزِل التعصب من أي شخص

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

الفصل السابع عشر

اجعل أي إنسان أكثر انفتاحاً وقدرة على التعبير

إنه لا يشارك، وبالكاد يتكلم. وهو يقدم إجابات أحادية المقاطع على الأسئلة التي توجه له، وأحياناً يهمهم فقط. أما الأخبار السارة فهي أن القدرة على حمل مثل ذلك الشخص على مصارحتك هي، وبكل بساطة، مسألة اتباع الاستراتيجية التالية الملخصة بما يلي:

التقنية الأولى: كن ذكياً

لنفرض بأن شقيقك كتوم جداً. ومن أجل حمله على التصريح بدخيلة نفسه عليك أن تلعب دور عاكس الصوت المثالي. وهذا يعني بأنه ينبغي عليك:

- أن تتكلم عما يدور في رأسه والأشياء التي يهتم لها.
- أن تصغي بانتباه تام.
- أن تطرح أسئلة، وتتابع الأسئلة.
- أن تُظهر الاندهاش والانجذاب الحقيقي.

وما أن تحمله على التحدث عن الأشياء التي يهتم بها، سيكون من الأسهل عليك أن توجه المحادثة باتجاه آخر، أي إلى موضوع ترغب أنت أن

تتحدث عنه. لكن دع شقيقك يتمرن أولاً على التصارح بالمجال الذي يرتاح إليه. ويمكنك أن تشجعه على الاستمرار بالانشغال بنشاط بالذي سيقوله. ولا شك في أنه سيعود للانغلاق فوراً إذا ما شعر بأنك لا تصغي إليه، أو أنك تظهر الضجر عند سماع حديثه.

تذكر بأن لا أحد يريد صب نبيذ فاخر بكوب حليب ورقي متشقق. إن الناس يرتاحون بالمصارحة وبالتعبير عن مشاعرهم، لكن الناس يحبون أن تتأكد من أنك تحافظ على ما سمعته من أسرارهم لنفسك، وأن لا تفشيها للآخرين. وما من أحد يرغب بأن يحكم عليه الناس بسلبية، أو أن يتحدث أحد عن مشاعره لأي شخص آخر.

مثال: تريد باهرة من صديقها مالك أن يكون أكثر انفتاحاً بشأن التعبير عن مشاعره تجاهها.

تستطيع باهرة عندما تكون وصديقها بمزاج جيد، ولديهما ما يكفي من الوقت، أن تفتح حديثاً بطلبها معرفة المزيد عن هواية مالك، وعن أفكاره حول المشهد السياسي، وهكذا. باستطاعتها أن تقول، "أخبرني مرة ثانية عن نظريتك بشأن الاحتباس الحراري. إنني أجدها مثيرة للاهتمام. وهل فكّرت ذات يوم أن تقدمها إلى نشرة علمية؟ حقاً؟..."

في الوقت الذي لا نتحدث فيه عن علم الصواريخ، عادة ما نقترف الخطأ بالظن بأن شخصاً ما ليس من الفئة التي تعبّر عن ذاتها بحرية، في حين أن الواقع يقول بأنه غير مهتم بنا. أظهر الاهتمام بذلك الشخص، وسوف تساعده على توسيع بوابات التواصل فيما بينكما. اصغِ له بانتباه تام وكامل. ادعه أيضاً أن للمحادثة عندما لا يكون مشغولاً بشيء آخر. وما أن يتعود على التشارك بأفكاره بعد أن يلقى القليل من التشجيع من ناحيتك، حتى يبدأ القيام بذلك بصورة طبيعية أكثر، وسهولة أكثر، ومرات أكثر.

التقنية الثانية: القلق يستدعي الرفقة

أظهرت دراسة أجراها العالم النفساني ستانلي شاكتر (1959) بأن الإنسان يسعى إلى الحصول على رفقة له عندما يكون خائفاً أو قلقاً من شيء معيّن. حمل شاكتر مجموعتين من النساء على الحضور إلى مكتب مختبره. استقبل رجل مخيف يرتدي ثوب المختبر الأبيض إحدى المجموعتين وأخبرها بأنها ستتعرّض إلى صدمات من أجل دراسة تأثير الكهرباء في الجسم. أضاف الرجل قائلاً: مع أن الصدمات مؤلمة، إلا أنها لن تتسبب بضرر دائم.

أما المجموعة الثانية فقد استقبلها طبيب بابتسامته الدافئة، وأخبرها بأن الصدمات لن تسبب أكثر من إحساس بالوخز، المريح ربما. وطُلب من المجموعتين بعد ذلك الانتظار إما في غرفة خاصة كل على حدة، أو في غرفة كبيرة مع الآخرين ريثما يتم إعداد التجربة. ومن أصل الاثنين والثلاثين امرأة في كل مجموعة اختار ثلثا نساء المجموعة التي تعرضت للقلق الشديد أن ينتظرن مع الأخريات، بينما اختارت معظم نساء المجموعة التي لم تتعرض للتخويف الانتظار كل لوحدها.

مثال: ترغب ساهرة أن تصارحها صديقتها بارعة عن الصعوبات التي تعانيها مع صديقها.

عندما تكون صديقة ساهرة في حالة انتظار لنتائج امتحان ما، أو في حالة انتظار نتيجة مقابلة عمل، ستكون أكثر اندفاعاً للانشغال بمحادثة شخص ما وطلب مساعدته. هذا هو الوقت المثالي لساهرة لتُشغل صديقتها في محادثة، لأن صديقتها ستكون أكثر استعداداً لمصارحتها في حالتها هذه.

التقنية الثالثة: التراجع

من النادر أن نجد شخصاً غير مستعد للمصارحة حول أي من علاقاته. وإذا كان الشخص شديد الانغلاق، فعادة ما يكون الشخص الآخر هو المسؤول عن سلوكه هذا. ويفسّر ذلك بأن العلاقات تسعى وراء توازنها. وعن طريق إيجاد المجال حيث لا يكون الشخص الآخر في حالة إصغاء دائم، فتسمح بذلك لكلاهما بأخذ أدوار وسلوكيات مختلفة، وبذلك تدفعه ليكون أكثر تكلماً بينما أنت أكثر إصغاءً.

مثال: أنت تريد من أختك أن تناقش كيف تشعر تجاه مسألة طلاق والديكما.

إذا ما كانت شقيقتك لا تتكلم بما فيه الكفاية، فربما أنت تتكلم كثيراً. جرّب أن تضع حدوداً لما تقوله، ولكن ليس بطريقة غاضبة ("إذا لم تتحدثي إلي، فلن أتكلم معك"). بدلاً من ذلك كن لطيفاً وكريماً، لكن لا تسعى إلى الإطالة في الحديث عن نفسك وعن مصالحك.

التقنية الرابعة: هل تراقبني؟

أدت نتائج دراسة أجراها باحثو معهد هارفرد للأعمال في عام 1927، وسميت باسم مصانع "شركة الكهرباء الغربية"، إلى ما أصبح يُعرف بتأثير هاوثهورن. وكان أحد جوانب الدراسة يتعلق بتحديد ما إذا كان تحسين الإنارة في مكان العمل سيؤدي إلى إنتاجية أكبر من جانب العمال. أما النتيجة التي فاجأت الجميع فقد كانت أن الإنتاجية تزيد عندما تضاء الأنوار، وكذلك عندما يجري إطفاؤها. كيف يمكننا أن نفسر ذلك؟ تبيّن بأن الإنتاجية كانت نتيجة ارتياح العمال للاهتمام الذي أُظهر تجاههم. أما ظروف العمل الفعلية، فلم يبدُ بأنها تساهم

بإحداث فرق بالإنتاجية، سواء كانت مناسبة أم غير مناسبة.

لنأخذ مثالاً آخر. إننا نجد أحياناً فتاة صغيرة يهمها إثارة الاهتمام حولها، والتي لا تكترث بأن تحصل على استجابة إيجابية كانت أم سلبية. فكل ما تريده هذه الفتاة هو أن تجد شخصاً ما يكترث للقيام بمبادرة ما تجاهها. وهذا هو السبب الذي يدفع بخبراء تربية الأولاد ليقولوا لنا بأن مثل هذا الطفل يحتاج لوقت يخصصه له والداه، وذلك كي يشعر بارتباطه بهما وهو الأمر الذي يساعده على عملية النمو. أما أكثر ما يخشاه هذا الطفل فهو أن يصرخ أحد ما بوجهه. أما القواعد النفسية المؤثرة هنا فهي وضع شكواك جانباً، وهي شكوى من عدم قدرة شخص ما على التعبير، وأن تنصرف بدلاً من ذلك لاستثمار جهودك في ذلك الشخص وفي علاقتك معه، بغض النظر عن طبيعة هذه العلاقات. وعليك أن تركز جهودك كي تكون صديقاً مخلصاً وأباً صالحاً وشريكاً مناسباً، إلخ.. فلعلك ستكتشف لاحقاً بأن شريكك سيصبح أكثر انفتاحاً تجاهك وأكثر قدرة على التعبير عن مشاعره.

مثال: يريد مالك أن يحسّن تواصله مع ابنته ريما.

يقاوم مالك إغراء التوبيخ أو النقد. فنراه بدلاً من ذلك يبحث عما يهم ريما ويتعرف عليه. وإذا كانت تحب الشعر، فهو سيسارع إلى أخذ عدة دواوين شعر من المكتبة، وربما يذهب معها إلى أمسية شعرية. وعن طريق أخذ الوقت اللازم لاستثماره فيما تحب ريما، يظهر مارك اهتماماً بابنته كشخص، وليس كوالد يكتفي بالقيام بوظيفة تربية أبنائه. وفي أية علاقة كانت، عندما تقوم باستثمار وقتك في حياة شخص فإنك تصبح جزءاً منها، وسيتعزز كثيراً توق ذلك الشخص للمصارحة والانفتاح.

التقنية الخامسة: المكتب

أجريت دراسة على متمرنين في مكتب الاستخبارات الفيديرالي، والذين شاركوا في عملية اختطاف وهمية. وقبل تنفيذ هذا التدريب، طُلب من بعض المتدربين الذين كانوا "رهائن" لأربعة أيام التركيز على مشاعرهم، بينما طُلب من الآخرين التركيز على الوضع. وبعد نهاية التجربة وجدت المجموعة الأولى حاجة أكبر بكثير للتحدث عن مشاعرها مما كان الأمر عليه مع الفئة الأخرى. وقد استُنتج من ذلك بأنه في الظروف الصعبة يجد الذين ركّزوا على مشاعرهم بدلاً من الحقائق الموضوعية، أنفسهم في حاجة أكبر للتواصل وللمصارحة مع الآخرين (سترينتز وأويرباخ 1988).

مثال: يريد واصف من صديقته نانسي أن تصارحه بشأن مشاعرها نحوه.

على واصف أن يهتم كثيراً عندما تجد نانسي نفسها في وضع صعب أو يائس. وعليه من أجل حملها على مصارحته أن يطرح عليها أسئلة حول مشاعرها، وليس حول الحقائق. وعلى سبيل المثال، إذا ما تشاجرت مع زميلة عمل لها، فعليه أن يقول أشياءً مثل، "من المؤكد بأن مواجهة شخص لا يكترث بمشاعرك هو أمر محبط"، و"هل تشعرين بالأذى أكثر من الغضب؟" من شأن أسئلة كهذه أن تدفع نانسي لأن تتحدث بصراحة أكثر مما تفعله الأسئلة التي تدور حول وقائع الشجار، مثل من قال هذا الشيء، وإلى أي شخص، وعلى من يقع اللوم.

مراجعة الاستراتيجية

- كن موجّه الصوت المثالي. اطرح أسئلة واظهر التقدير والاندهاش الحقيقي لما يقوله الشخص الآخر لك. ستجد بأن هذا الدعم الإيجابي

سوف يشجعه على الاستمرار في مصارحته تجاهك.

- عندما يكون الشخص الآخر خائفاً أو قلقاً تزيد رغبته بالبحث عن الآخرين. هذا هو الوقت المثالي للانشغال في محادثة معه، لأنه سيكون أكثر انفتاحاً واستعداداً للتعبير عن مشاعره.
- إذا رغبت أن يتكلم الشخص الآخر أكثر، فقد تُضطر للتحدث أقل. والعلاقات تسعى نحو توازنها الذاتي، لذلك من الطبيعي أن يعمد الشخص الآخر للعب دور المتكلم.
- عليك أن تستثمر بعض الوقت في التعرف أكثر على حياة الشخص الآخر، وهو سيقوم بإعادة استثمارك عن طريق التعبير عن نفسه، ويكون أكثر انفتاحاً وتواصلاً معك.
- أثناء أو بعد وضع صعب، اجعل الشخص الآخر يركّز أكثر على مشاعره وأقلّ على الوقائع، وسترى بأنه سينفتح تجاهك بشكل غير محدود.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غير مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 14: اجعل أي شخص أكثر ثقة بنفسه**

⇦ **الفصل 18: حوّل أي شخص يشعر بأنه مهمل إلى شخص اجتماعي**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

الفصل الثامن عشر

حوّل أي شخص يشعر بأنه مهمل إلى شخص اجتماعي

لا تميل أحلام إلى محادثة الآخرين أو إنشاء صداقات معهم. وهي تفضل أن تبقى وحيدة، وحتى إذا سئمت من وحدها فهي ستقدم على أي شيء ما عدا الخروج والالتقاء مع الأصدقاء. وإذا ما كنت ترغب بتحريك أحلام من زاوية غرفتها الموحشة إلى دائرة اهتمام حفلة ما، فعليك أن تستخدم التقنيات النفسية الواردة في هذا الفصل، وهي الكفيلة بتحريكها.

التقنية الأولى: عالم جديد بالكامل

هل تعرف شخصاً مستعداً للقيام بنشاطات لن يحلم بها أبداً في منزله، وذلك عندما يكون في نزهة؟ (ويقوم بالقليل منها أو من دون نشوء صراع داخلي عنده أو شعور بالذنب). تُظهر الأبحاث بأن الوعي الذاتي المتعاظم يزيد من حاجة المرء للتوافق ما بين موقفه وسلوكه. وهكذا، فعندما يكون المرء في مكان غير مألوف لديه وخالٍ من الأشياء التي تذكره بحدود تصرفاته، تنقطع الصلة ما بين موقفه وسلوكه.

وبينما يحدد المنطق بأنه عليك أن تجعل الشخص الآخر مرتاحاً في

محيطه، وهو الأمر الذي يسهل عليه مخالطة الآخرين، نجد أن المحيط المعتاد بالنسبة لذلك الشخص هو الذي يعيده إلى أنماطه القديمة. فالأماكن الجديدة والمحيط الجديد تساعد على تسهيل سلوكه الجديد.

وفي وقت تكفي فيه أحياناً تجربة واحدة فقط لإخراج شخص ما من قوقعته نحو الأحسن، ثبت بأن عدة تجارب في مدة قصيرة من الزمن هي الأكثر فعالية لتغيير سلوك الشخص بطريقة أكثر ثباتاً.

مثال: يريد هاني مساعدة شقيق زوجته علي، على التخلص من القلق الذي يرافقه أثناء الحفلات.

يستطيع هاني أن يأخذ علياً في رحلة بعيداً عن أصدقائه المعتادين وتأثيراتهم. أو يستطيع الاثنان الذهاب إلى حفلة حيث لا يعرفان أحداً. ومن الأمور المساعدة أن يحمل هاني شقيق زوجته على ارتداء ثياب مختلفة قليلاً عن المعتاد. وكما رأينا سابقاً، يؤثر المظهر كثيراً في توجه الشخص وسلوكه، وهكذا تستطيع الطلعة الجديدة المساعدة على تسهيل السلوك الجديد للشخص.

تمضية العطلة في المنزل

لماذا نلاحظ أنه بعد العودة مع العائلة إلى المنزل بعشر دقائق، يرجع البالغون الأسوياء والسعداء الأصحاء إلى أنماطهم السلوكية والطفولية نفسها التي اعتادوا عليها منذ سنوات طويلة؟ إننا نعود إلى أدوارنا المعتادة عندما نجد أنفسنا مدفوعين بنفس الحركيات - الناس والبيئة - التي تحكمت بطفولتنا. أما إذا أضفت شخصاً جديداً واحداً، ولنفترض ضيفاً إلى مائدة الغداء، إلى هذا المزيج، أو عند الذهاب إلى مطعم جديد في مدينة مختلفة، فعندها يضطرب النمط، وسيكون الشخص أكثر ميلاً للمحافظة على كمال شخصيته.

التقنية الثانية: حسّن المواهب

بإمكانك، على سبيل المثال، أن تعطي شقيقتك الخجولة أدوات محددة لتحسين مواهبها الشخصية. إن القدرة على التواصل مع الآخرين تأتي لبعض الناس بصورة طبيعية، لكن غالبية الناس تحتاج إلى طريقة تمهد لها سبيل المحادثة السلسة. وما أن تشعر شقيقتك بأنها مجهزة للمواجهة، ولبناء سجل من الإنجازات الصغيرة، حتى تصبح اجتماعية أكثر، وسترى بأنها تسعى وراء بناء صداقات، وتنتظر الظروف المناسبة كي تلتقي بالآخرين.

مثال: إنك في صدد اصطحاب زوجتك كاملة إلى عشاء عمل مع رئيسك

تتضمن المهارات الاجتماعية العملية التعبير عن اهتمام حقيقي بما يقوله شخص ما، وكذلك الاستجابة بإيجابية، وطرح الأسئلة مثل: "ما أكثر ما يعجبك في التزلج على الثلج؟ كيف أصبحت منشغلاً لهذا الحدّ في كتابة قصص الأطفال؟ هل عشت بجانب الشاطئ على الدوام؟" عليك قبل كل شيء أن تسمح لكاملة أن تتمرن على "الإيماء والإصغاء"، وسيجدها الناس رائعة عند ذلك، لأنهم سيتكلمون عن موضوعهم المفضل، أي أنفسهم.

فيما يلي خمس طرق ذكية أساسية تستطيع كاملة استخدامها من جعبة أحاديثها، والتي ستجعلها مرتاحة أكثر:

- اجعلها تتمرن على الابتسام والنظر في عيون الآخرين.
- اجعلها تعتاد على طرح أسئلة حول الشخص الآخر.
- زوّدها بقصة قصيرة مسلّية أو بفكاهة واحدة على الأقل.
- شجّعها على استخدام اسم الشخص الآخر عندما تتحدث معه.

- عندما يكون ذلك مناسباً، اجعلها تقول شيئاً فيه إطراء بريء مثل، "يا لربطة العنق الرائعة... إن طبخك لذيذ... إنك بالتأكيد تعرف شيئاً عن الأفلام السينمائية (أو الموسيقى الشعبية أو الكتب)".

إن مجرد معرفة كاملة بأنها تمتلك زاداً لمواجهة ذلك السكون، أو تلك اللحظة الرهيبة التي تخشاها، سوف يساعدها على أن تكون مرتاحة.

التقنية الثالثة: مخرج رائع

إحدى أسهل وأقوى الطرق لحمل شخص ما ليصبح أكثر اجتماعية، هي حمله على الانشغال في فعل شيء يستمتع به. فأيّة هواية أو رياضة، حيث يتواجد مع من يتوافقون مع عقليته ويشاركونه اهتماماته، ستساعده على الخروج من قوقعته. وعندما يكون ذلك الشخص مع آخرين مشابهين له، ويقوم معهم بأشياء يستمتع بها، ستصبح دخيلة نفسه أقل تقييداً. ويساعد هذا الأمر أيضاً ذلك الشخص على اكتساب أصدقاء جدد، والاستمتاع بالعلاقات الخاصة.

وعندما نتفوق في شيء ما، نكون سعداء لأن الآخرين قد تأثروا بنا. وهكذا، فحتى لو كنت تتعامل مع شخص غير اجتماعي، عليك تشجيع الشخص الخجول على حضور اجتماعات تقوم بتنظيمها. بإمكانك أن تبدأ بشخص واحد، ثم تقوم بزيادة عدد الحضور تدريجياً مع الوقت. وبهذه الطريقة سيشعر الشخص الخجول بارتياح أكثر، لأنه ضاق ذرعاً بوحدته التي طالت. وسيستمر ببناء الثقة عن طريق إظهار مهارته مع حضور كل "شخص جديد"، وتجاوز التوتر الذي يتسبب فيه حضور ذلك الشخص.

مثال: ترغب والدة ياسمين أن تكوّن ابنتها الصغرى صداقات أكثر.

إذا كانت ياسمين مهتمة بالموسيقى، تستطيع الأم أن تسمح لها بالانضمام إلى فرقة موسيقية، أو أن تشكل فرقة موسيقية صغيرة مع أولاد آخرين. وبعد مضي فترة من الوقت تستطيع ياسمين أن تعزف الموسيقى في حفل علني مع هؤلاء الأولاد. ومهما كان نوع الأشياء التي تستمتع بها ياسمين، مثل الطبخ، الرياضة، الكتابة، الرسم، إلخ، فعلى الوالدة أن تحمل ابنتها على الانضمام إلى مجموعات في مثل عمرها وجنسها والتي تتشارك الاستمتاع بالأشياء نفسها.

التقنية الخامسة: محور الاهتمام

كيف تستطيع حمل شخص انطوائي على الخروج من قوقعته؟ والجواب هو أن تجعله محور الاهتمام. وتستطيع فعل ذلك بوضعه في مناسبة - مثل مسابقة أو حلقة تدريب - يكون فيها الأكثر كفاءة. وتستطيع حتى أن تجعله مدرباً. ولا شك في أن الناس سيسعون إليه، وسيشعر بالرضا عن نفسه لأنه متأكد من أنه سيتألق. أما إذا كان الشخص لا يتفوق بشيء، فعندها يمكنك أن تضعه مع أشخاص يصغرونه سناً، أو بطريقة ما يعانون من معوقات معينة حتى يكون الأكثر كفاءة من بينهم، والأكثر قدرة في المجموعة.

يمكن تعطيل معظم العوامل التي تساهم إما بالخجل أو الانطواء عن طريق وضع الشخص المعني في ظرف يكون فيه الأكثر قدرة. سيكتسب هذا الشخص الثقة اللازمة دون أن يعاني من القلق المترافق مع أدائه، وسيضمن عند ذلك تمتعه بتعزيز مستمر لثقته بنفسه عن طريق مراقبة الاستجابات الإيجابية.

مثال: يريد مهند من ابنه الصغير جاسم أن يكثر من خروجه واختلاطه مع الآخرين.

لنفرض بأن جاسم رامٍ ماهر. يستطيع مهند أن يرتب جلب بعض الأولاد الآخرين، الأقل مهارة من جاسم، ليكونوا جزءاً من صف الرماية الذي

يكون فيه ابنه إما مدرباً في هذا الصف، أو تلميذاً فيه. من الطبيعي هنا أن يعطيه الأولاد الآخرون الاهتمام والثناء، وسوف يشعر بالارتياح لأنه محور الاهتمام. أما إذا كان جاسم بارعاً في الرياضيات، أو في تسلق الجبال، أو في الحواسيب، إلخ، يستطيع مهند عندها أن يحيطه بمن هم أقل أهمية منه، وبهذا يستطيع مهند أن يدفعه إلى حالة أكثر انفتاحاً بصورة طبيعية.

مراجعة الاستراتيجية

- إذا كان لديك نفوذ على الشخص، فشجّعه على زيارة مكان جديد أو الإقامة فيه. وعندما يكون الشخص خارج نطاق بيئته المعتادة، فسيتمكن من الخروج من قوقعته بسهولة أكبر.
- اعمل مع شخص خجول على تحسين مهارات تواصله. فكلما كنا أكثر قدرة على القيام بشيء مثل الاختلاط الاجتماعي، تتحسن فرصنا بالانشغال في تواصل مع الآخرين.
- هناك تقنية سهلة لكنها قوية تتضمن حمل الشخص المعني على الانشغال بأي شيء يستمتع بالقيام به مع آخرين يشاركونه بمثل هذه الهوايات فتنتعش نفسيته في هذه الحالات.
- إذا ما نظمنا بيئة يكون الشخص الخجول فيها الأكثر قدرة والأكثر مهارة من كل الموجودين في المجموعة، سيكسب هذا الشخص الثقة اللازمة التي يحتاج إليها كونه محور الاهتمام والتأثير.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

⇦ الفصل 15: حوّل متسكعاً كسولاً إلى رجل طموح يسعى للأفضل

الفصل التاسع عشر

حوّل شخصاً بخيلاً إلى شخص كريم

عندما يستلم السيد مانع البخيل الشيك، تصبح ذراعاه قصيرتين وجيوبه عميقة. وهو آخر شخص يعرض أن يدفع أي مبلغ، ومهما تكن الأشياء التي يشتريها فهي الأرخص التي تطالها يديه. وإن تكن قد ضقت ذرعاً بمثل هذا الشخص، فيمكنك استخدام هذه التقنيات النفسية لتحويل ذلك الشخص البخيل إلى رجل محسن.

التقنية الأولى: توقّف عن الاستجداء، وأعطِ دعمك

عادة ما نشعر بإحساس أكبر بالمسؤولية عندما نتحكم تماماً بالأوضاع. وبإعطاء السيد مانع البخيل استقلالية كاملة بشأن إنفاقه لأمواله قد يساعده لتغيير موقفه تجاه ذلك الإنفاق.

من الناحية النفسية، كلما وبخت ذلك الشخص على سلوكه، عمّقت تعريف صورته الذاتية كشخص رخيص. وهو هكذا يفتقد أي دافع حقيقي للتغيير. وإذا ما عرف هذا الشخص بأنه سيسمعك تقول بعد قيامه بعمل من أعمال الكرم، "حسناً، ماذا تعرف؟ السيد مانع البخيل أخيراً يقوم بعمل جيدا!"، لا شك بأن مستوى دوافعه للاستمرار بعمله هذا سيكون منخفضاً جداً.

يُحتمل هنا وعن غير وعي بأنك تجبره على القيام بدور البخيل. إنه

يُتقن دوره لأنك تقوم بدورك. فلماذا لا تحاول الانسحاب قليلاً وتمكّنه من التحكم بالوضع لفترة تجريبية؟ قد تجد بأنه سيتراجع إلى النقطة التي لن يجد فيها نفسه مضطراً ليكون "الرجل السيئ"، وبهذه الطريقة سيبدأ بفك أربطة صرّته (يصبح كريماً).

مثال: يُجبر زوج امرأته على تقديم حساب لكل فلس تنفقه، وهي تريده أن يصبح أكثر كرماً.

بإمكان المرأة أن تقول شيئاً مثل، "عزيزي، أريدك أن تعرف بأني آسفة لأنني ضايقتك كل هذه السنوات بشأن إنفاق أموالنا. والواقع أنه من دون مسؤوليتك المالية التي أظهرتَها لكانت إمكاناتنا المعيشية أقل بكثير هذه الأيام. وبالطبع فإنني لا أتأسف على عدم شرائي بعض الأشياء التافهة في كل هذه السنين، لكنك كنت متبصراً بكل الطرق. ولهذا فأنا لن أتملقك بعد الآن، وإذا كان من سبب لشراء شيء ما، فأنت من سيقرر ذلك، وأنا موافقة عليه.

التقنية الثانية: ليس عملاً كالعادة

لنفترض بأنك اكتشفت بأنه ينقصك مبلغ خمسة وعشرين سنتاً لتدفع أجرة النقل للباص. وإذا كنت مضطراً لطلب المساعدة من شخص غريب، أتظن بأنه من الأفضل لك أن تطلب من هذا الغريب ربع دولار أو سبعة وثلاثين سنتاً، أو بعض النقود الإضافية؟ تُظهر الدراسات والأبحاث التي أُجريت بأن فرصك في الحصول على نتائج هي أكثر إذا طلبتَ سبعة وثلاثين سنتاً. لأن هذا المبلغ يجعل الناس يفكرون! وقد أظهرت هذه الدراسة بأنه ما يقرب من ضعف الأشخاص كانوا أكثر استعداداً للتبرع عندما يُطلب منهم هذا المبلغ غير المألوف، مما هم عليه عندما يُطلب منهم التبرع بربع دولار (سانتوس أيت آل. 1991).

لماذا لا يُقدم الناس على الشيء الأسهل - أي إعطاء ربع دولار بدلاً من ربع دولار وعشرة سنتات وبنسين؟ ويظهر بأن طلب التبرع بمبلغ سبعة وثلاثين سنتاً يجعلهم أكثر حرصاً على التفكير بهذا الطلب. ولو كان المال هو العامل الوحيد، إذاً لحصل كل المتسولين على القليل من قطع النقد المعدنية من كل شخص يستجدونه، لكن الواقع هو غير ذلك. الهدف هنا هو حمل الشخص على سماع طلبك والتفكير فيه. أما طلب شيء روتيني ومعتاد فيجعل من السهل تجاهله.

عندما يُجبر شخص ما على التفكير ملياً بطلب ما، كما هي الحالة عندما يُجبر على فعل ذلك عندما يُطلب منه تقديم مبلغ غير مألوف، فهذا الأمر يجعله أكثر ميلاً للمساعدة. وهذا الشخص لا يستطيع أن يقول لا بكل ببساطة ويمضي في شؤونه اليومية المعتادة. بدلاً من ذلك، فهو ينظر إلى الشخص الذي ينتظر الحصول على أجرة النقل في الباص على أنه إنسان يطلب حاجة معينة، وليس على أنه شخص ما يطلب أي شيء من دون وعي.

عندما ترغب أن يكون شخص ما أكثر كرماً فعليك أن تكون متأكداً من أنه لا يستبعد الطلب دون أن يعطيك ويعطي حاجاتك الاعتبار اللازم. إضافة لذلك فإن طلب مبلغ غير مألوف يُظهر بأنك تفهم قيمة المال، لأنك تطلب المبلغ الذي تحتاج إليه فقط، ولا تقوم بتدويره لأجل الملاءمة.

مثال: جامع تبرعات يدعو السيد مقتّر للتبرع بالمال لإنشاء مركز طبي جديد.

يكتفي جامع التبرعات بطلب التبرع برقم مدوّر (صحيح) مثل مئة دولار. من الواضح بأنه يسهل تجاهل هذا الطلب. بدلاً من ذلك يستطيع القول، "يا سيد مقتر، أريدك أن تتبرع بمبلغ 104 دولارات للمركز

الجديد". من شأن هذا الطلب أن يثير فضول السيد مقتر، وسوف يصبح أكثر ميلاً للقول، "لماذا تحتاج لمبلغ 104 دولارات"، بدلاً من أن يكتفي بقول "لا". والآن بات جامع التبرعات يمتلك فرصة جاذبة أكبر لإقناع الناس بفكرته بصورة أكثر نشاطاً.

التقنية الثالثة: جرعة من المنظور

هل مرّ معك حادث سير بالغ ذات مرة ولاحظتَ بأن الأشخاص الموجودين في السيارة قد أصبحوا لطفاء مع بعضهم بعضاً بصورة مفاجئة؟ ستلاحظ ذلك النوع من اللطف الذي ينتشر في الأجواء. أو هل زرت ذات مرة صديقاً لك في المستشفى، وحدث أنه في اللحظة التي خرجتَ فيها من رواق المستشفى تطلعت حولك ورأيت بأن العالم قد تغيّر قليلاً؟ لا شك بأنك شعرت بمزيج من الارتياح، والحزن والتفاؤل. لقد شعرتَ بالسعادة كونك على قيد الحياة وأنت ممتن لما تمتلكه في هذا العالم. إن هذه الحالات تعطيك جرعة صحية من المنظور. وهذا هو السبب الذي يجعل أنسب وقت لطلب التبرعات، أو حمل شخص ما على مساعدتك، هو عندما يمر الشخص الآخر بمثل هذه التجارب. فهو سيكون أكثر ميلاً للعطاء في الوقت الذي يتطلع فيه لربط نفسه مع شيء أكثر واقعية وثباتاً.

مثال: في كل مرة تتلقى هدايا من والدك، تكون هذه الهدايا صغيرة وغير مناسبة.

اجعل والدك يقوم بزيارة لصديق مسّن أو قريب مريض. دعه يرى بأن للحياة نهاية، وأن الغاية منها ليس الموت بعد أن يجمع الإنسان أكبر مبلغ من المال. ومن شأن هذا الأمر مساعدته على إدراك فكرة بأن ما نقوم به تجاه الآخرين فقط، وليس ما نمتلكه هو الذي يحددنا ويجعلنا ما نحن عليه.

التقنية الرابعة: تقدم، ثم تراجع

أنت تطلب في التقنية الرابعة من شخص ما مبلغاً أكبر بكثير مما يُحتمل أن يوافق عليه. وبعد أن يرفض اطلب منه مبلغاً أقل، أي المبلغ الذي تريده حقيقة. سألت دراسة كيالديني أيت. آل. (1975) طلاب جامعات التقت بهم في الشوارع العامة، ما إذا كانوا مستعدين للتبرع للعمل كمستشارين لشؤون الأحداث الجانحين من دون أجر، وذلك لمدة ساعتين أسبوعياً لمدة سنتين. لم يُجب أحد منهم بالإيجاب. وعند ذلك وقبل أن يغادر الطلاب المكان وُجّهت إليهم مجدداً الأسئلة حول إذا ما كانوا مستعدين لأخذ هؤلاء الأولاد أنفسهم في رحلة تستغرق ساعتين إلى حديقة الحيوانات، أجاب نصف الطلاب بالإيجاب. ومع هذا فعندما سُئل الطلاب إذا ما كانوا مستعدين للمرافقة في رحلة حديقة الحيوانات دون أن يُطلب منهم ذلك الطلب الأكبر أولاً، أجاب سبعة عشر بالمئة منهم فقط بالموافقة.

تبرز هنا طُرُق علم النفس ثلاثية الأبعاد: (1) بعد أن يقدم الطرف الآخر تنازلاً، نشعر بالحاجة إلى المعاملة بالمثل، (2) لا نريد أن يفهمنا الناس وكأننا غير مذعنين وغير منطقيين، و(3) إننا نرغب دائماً بالنظر إلى أنفسنا على أننا خيِّرون، وهكذا فنحن نسعى للتخلص من ذلك الإحساس "السيئ" بأننا لا نساعد الآخرين، وذلك عن طريق القيام بشيء أسهل وأقل تطلباً.

مثال: يريد غازي من حماه السيد سمير أن يستثمر ثلاثين ألف دولار في شركته الجديدة.

بعد أن يقوم غازي بشرح الفكرة سيقول لحماه، "وهكذا نحتاج إلى حوالى مايتي ألف دولار لإطلاق المشروع". وبعد أن يستفيق حماه من الصدمة، يجيب سمير، "إنه لمبلغ كبير من المال". يصمت غازي للحظة ثم يقول شيئاً مثل، "حسناً. أستطيع الحصول على معظم هذا المبلغ من قرض

تجاري صغير، أما المبلغ الباقي فيمكنني أن أحصل عليه من المدخرات. هل تستطيع المساهمة بثلاثين ألف دولار؟" وهكذا يشعر سمير بالانتعاش وسيتكون لديه دافع داخلي لمساعدة غازي بطريقة من الطرق.

مراجعة الاستراتيجية

- يمكنك تشجيع رجل بخيل على اتخاذ كل القرارات. وبعد وقت قصير على ذلك يُفترض أن يليّن موقفه تجاه المال، وسيتوقف عن التراجع حتى من دون تدخلك.
- لا تقدم طلباتك بالشكل الرسمي المألوف. أطلب ما تريده بطريقة تجعل الشخص يفكّر بطلبك هذا، بدلاً من استبعاده بسهولة.
- يتعيّن عليك أن تذكّر الشخص بالقيمة الحقيقية للحياة عن طريق تحويل منظوره. يمكنك أخذه لزيارة شخص مريض أو صديق مسّن، وذلك لوضعه في احتكاك مع الأشياء التي تحمل قيمة في ذاتها والأشياء المهمة. احتكاك مع الأشياء التي تحمل قيمة في ذاتها والأشياء المهمة.
- إذا طلبت طلباً كبيراً في البداية ومن ثم تراجعت إلى مطلب أصغر، تزيد احتمالات موافقة الأشخاص على إعطائك بعض المبلغ الذي تريده على الأقل.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

⇦ الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك

الفصل العشرون

ساعد أي شخص كي يشعر بذنب أقل تجاه أي شيء

الذنب هو قوة سلبية تثقل كاهلنا، وتدفعنا للانشغال بسلوك مدمر للذات وبدافع لا واعٍ منا. ولا شك بأننا جميعاً قد قمنا بأعمال لا نفتخر بها في هذه الحياة، أشياء كنا نتمنى لو لم نقم بها. لكن الشعور بالذنب عقيم ومدمر ويستنزفنا، إلا إذا كان باعثاً للتحرك. وفي تلك الحالة يكون ما نحصل عليه هو الأسف فقط.

باستخدامك هذه العملية التي تشتمل على أربع خطوات تستطيع مساعدة الشخص المذنب على تحويل شعوره السلبي إلى عواطف إيجابية، وكذلك تحويل الذنب إلى ندم وتحويل الندم إلى تحرك.

- الخطوة الأولى: أوقف السلوك. إذا ما استمر الشخص بالقيام بسلوك يشعر بالسوء نحوه، فعليه أن يوقفه. أما إذا لم يستطع إيقافه فوراً من تلقاء نفسه، فيمكنك عندها مساعدته على وضع خطة تسمح له بالتخلص من هذا السلوك على امتداد فترة من الوقت، ومن ثم الالتزام بهذه الخطة. وبهذه الطريقة سيكون قادراً على التحرك باتجاه هدفه وسيشعر برضا أكبر عن نفسه.
- الخطوة الثانية: جرّب إجراء تسويات. إذا ما أخطأ شخص ما، فعليك

حمله على إجراء التسويات عن طريق استخدام التقنيات الواردة في الفصلين 24 و25. أما إذا اقترف شيئاً لا يمكن تصحيحه أو تحسينه، شجّعه على التعبير علناً عن ندمه. وكما ناقشنا في الفصل السابق، فقوة التعبير عن الموقف شفاهة تجعل التزامنا أكثر واقعية مما لو اكتفينا بالتفكير فيه في قرارة أنفسنا.

- الخطوة الثالثة: ركّز على الوقائع. كيف يمكننا التأكد من عدم تكرار ذلك التصرف الخاطئ؟ وبالإضافة إما إلى إيقاف التصرف أو وضع خطة من أجل الحدّ منه، فهو يحتاج إلى وضع الخطة التي تساعده على ضمان عدم تكرار الوقوع في هذا الوضع، وبكلمات أخرى، يجب القيام بشيء من شأنه تصعيب الأمر عليه لتكرار ذلك التجاوز. وبهذه الطريقة فإنه يقول لنفسه ولبقية العالم بأنه رجل متغير، شخص جديد يقوم بكل ما هو ضروري لتثبيت "ذاته المحسنة".
- الخطوة الرابعة: المعبر الثابت إلى الأحسن. فكّر بكل ما أقدم عليه الشخص الآخر، وانظر كيف يستطيع تحويل التجربة إلى شيء إيجابي. ومهما يكن ما أقدم عليه، استخدمه لفعل شيء خيّر لشخص آخر. وإذا لم يكن ذلك ممكناً شجّعه على تقديم التزام غير متعلق بالخطأ الذي اقترفه، يعد فيه بالقيام بشيء مثمر، وهو أمر غير مستعد للقيام به من دون الالتزام.

تمتلك هذه الخطوات الأربع البسيطة قدرة قوية على تغيير شخص ما يكون مرهقاً بالشعور بالذنب، وهي تساعده على تحريره، وامتلاك شعور طيّب، والمضي قُدُماً في هذه الحياة. ونحن كلنا بشر، والبشر يخطئون. وحقيقة الحياة ليست أن نكون كاملين، لكنها كيف نتصرف عندما نكتشف بأننا أقدمنا على عمل خاطئ. أما ما يحدد ذواتنا (شخصياتنا) فهو: كيف نمضي قُدُماً لفعل الشيء الصائب عندما نكون قد اقترفنا شيئاً خاطئاً.

مثال: لدى أحد الأطباء النفسيين مريض يدعى جابر، يشعر بالذنب لأنه أساء معاملة والديه.

إذا ما كانت العلاقة لا تزال مستمرة مع الوالدين، فبإمكان المعالج أن يقترح أشياء محددة يستطيع جابر أن يقوم بها من أجل إظهار تعلقه بوالديه وامتنانه لهما. وعلى جابر أن يقوم بتسويات معينة، مثل الاعتذار لوالديه، ويجب عليه أن يكون واضحاً بالنسبة لما أقدم عليه.

إضافة إلى ذلك، يجب تشجيع جابر على إزالة العوامل المساعدة التي أدت إلى تصرفاته الخاطئة. وعلى سبيل المثال، إذا كانت مشكلته السلوكية تكمن بالإدمان، فعليه عندها أن ينضم إلى برنامج مثل برنامج AA لمكافحة الإدمان. أما إذا كان يعاني مشكلة مثل الغضب، فعليه عند ذلك أن ينضم إلى صف من صفوف مواجهة الغضب.

أما إذا كانت العلاقة مع والديه مستمرة فيجب على جابر أن يضع نصب عينيه التكلم مع أهله وزيارهم مرات محددة في كل شهر. أما إذا لم يكن هناك من وجود لهذه العلاقة، فيتوجب على المعالج عندها أن يشجع جابر على القيام بشيء إيجابي يعزز نظرته الجديدة. وعلى سبيل المثال، يُمكن لذلك أن يشتمل على التطوع في مكان سكن المسنين، أو العمل مع عائلات تعاني من تصدعات في علاقاتها الداخلية، أو تنافر فيما بين أعضائها.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات**

⇦ **الفصل 24: اجعل أي شخص أكثر ميلاً للاعتذار**

⇦ **الفصل 25: ساهم بإزالة الغضب واجعل أي شخص أكثر تسامحاً**

القسم الرابع

كيف تغيّر مواقف وسلوك أي شخص

استخدم قوة علم النفس لتخليص أي شخص من الموقف السلبي حول أي شيء وإقصاء أي سلوك غير مرغوب فيه.
وساعد أي شخص لا يريد المساعدة أو يعتقد بأنه لا يحتاج إلى التغيير - سواء أكان مريضك، ولدك، صديقك، أو شريك حياتك - بسرعة وإلى الأحسن.

إن التمسك بالأمور بحماقة هو عفريت العقول الصغيرة.

- رالف والدو إيمرسون

الفصل الواحد والعشرون

اغرس إحساساً ثابتاً من المسؤولية في أي شخص

يعيش وجيه حياته وكأن شخصاً ما يدفع حياته. فهو يحمّل الجميع، ما عدا نفسه، مسؤولية مشاكله، ابتداء من العالم وحتى أمه. فهو يخبرك بأنه سيساعد في شيء ما، ومن ثم يختفي. أما إذا كنت قد سئمت من استهتاره، فيمكنك عندها تطبيق هذه التقنيات النفسية لتحويل وجيه، أو أي شخص كسول آخر لا هدف له، إلى إنسان مسؤول يُعتمد عليه.

التقنية الأولى: وجّه بكونك النموذج، أو لا تفعل ذلك

عندما يتعلق الأمر بالأولاد، أو شركاء الحياة، أو زملاء العمل والآخرين الذين تمضي أوقاتاً كثيرة معهم، تكون أفضل طريقة لحملهم على التصرف بطريقة أكثر مسؤولية التوجيه عن طريق كون المرء نموذجاً يُحتذى به. وفي هذه الحالة يكون لسلوكك تأثير الأشخاص الآخرين أكبر مما يمكنك تصوره. كم من الأهل يعلمون أولادهم عدم الكذب، بينما يطلبون من شركاء حياتهم الإبلاغ بأنهم ليسوا في البيت إذا اتصل بهم فلان وفلان؟ إن المحيطين بك يعطون انتباههم لما تفعله. وهكذا عليك أن تدعهم يتعلمون منك.

الآن بالنسبة لبعض الناس عليك أن تفعل العكس تماماً. وعلى سبيل المثال يتصرف راجي بطريقة غير مسؤولة، لأنه يعرف بأنك ستكون هناك دائماً لإصلاح ما خربه، ولتسوية الأمور بطريقتك الخاصة. ولذلك فعليك أن تبدأ بالطريقة الأولى، وإذا لم تستطع الحصول على نتائج بكونك نموذجاً أو مثالاً للغير، فعليك أن تتحوّل إلى هذا التكتيك أو الوسيلة، وستجد بأن الشخص الآخر سيتبنى دور الإنسان المسؤول ما أن تبتعد أنت عن هذا الدور.

مرة أخرى عليك أن تُظهر أولاً السلوك المناسب عن طريق تصرفاتك. وحتى عندما يصعب عليك القيام بشيء ما، فعليك أن تقوم به مع ذلك. وتقوم أيضاً بما يُطلب منك بأقصى ما تستطيع بذله من قدرات بغض النظر عما يكون، وتسعى لتتخطى التوقعات ما أمكنك ذلك. وللأسف عليك هنا أن تتحوّل إلى الخطة B الثانية، وأن تسحب نفسك من القيام بدور الوكيل الذي يسوي النزاعات عن طريق المفاوضة، وستجد بأن ذلك الشخص سيبادر إلى إصلاح الوضع، وسيعتبرها قضية بقاء ذاتي.

مثال: تريد والدة من أبنائها أن يهتموا أكثر بألعابهم.

هنا يتوجب على الوالدة أن تجتهد للاهتمام بأغراضها الخاصة. ويجب أن يشاهد أولادها اهتمامها الواضح، سواء بالحفاظ على مجوهراتها، شتولها، أو سيارتها، إلخ. وإذا لم ينجح ذلك فعليها حينئذ بطريقة مسؤولة جداً أن لا تلتقط ألعاب أولادها الموجودة في الدار أو على الشرفة، وأن تمتنع عن إحضارها إلى داخل المنزل عندما يبدأ المطر بالتساقط. (يتعيّن على البالغين أن يتذكروا بأنهم يتحملون المسؤولية كاملة عن أولادهم، فلا يحمّلوهم مسؤولية أمور لا تقع ضمن مداركهم أبداً).

التقنية الثانية: كن على مستوى الحدث

طوّر إحساساً بالالتزام: من المهم أن تدع الشخص الآخر يعرف بأنه الوحيد الذي يمكنه المساعدة في غرض محدد. وبسبب مساعدته لك فإنك ستقدم على تغيير ما أنت عازم عليه بطريقة من الطرق. ويجب أن يدرك بأن سحب عرضه سوف يتسبب لك بصعوبات. وإذا ما أنكر ذلك الشخص، ولم تترتب عواقب عن إنكاره، فعندها سيدرك بأن الأمور ليست أسوأ بالنسبة لك مما كانت عليه قبل موافقته على المساعدة. وهكذا فهو لن يشعر وكأنه يخذلك لأنك لم تتضرر نتيجة قراره.

تنجح هذه الخطة كثيراً على المدى القصير، وهي تضع قواعد تحويله إلى شخص أكثر مسؤولية يتقيد بالتزاماته.

مثال: يريد باسم وهو موظف في مكتب من زميلته باهرة بأن تلتزم بوعدها مساعدته.

بإمكان باسم أن يقول، "يا باهرة، أريدك فقط أن تعلمي بأني أقدر جداً موافقتك على المساعدة إلى درجة إلغائي لمواعيد أخرى والمضي ببرنامجي كي يتوافق مع برنامجك". وعندها يذكر أية عواقب قد يعانيها إذا لم تتعاون معه. وإذا لزم الأمر يستطيع مخاطبة غرورها عندما يجعلها تدرك بأن ما يحتاجه منها لا يستطيع إيجاده عند أي شخص آخر - ليس لأنه عاجز عن إيجاد شخص آخر، ولكن ببساطة لأنها أفضل شخص يمكن أن يقوم بهذا العمل. ويستطيع باسم أن يقول، "سأكون في وضع حرج إذا لم أنجز هذا العمل، وأنا متحمس لأنني أستطيع الاعتماد عليك، لأنك تعرفين هذا النظام أكثر من أي شخص آخر".

التقنية الثالثة: أظن بأنك ستفعل ذلك

هناك قصة تقليدية تتحدث عن أستاذ في واحدة من أسوأ مدارس نيوجرسي، حيث يواظب أولاد من صف معيّن على الحصول على علامات C وD وF. كان هؤلاء التلامذة مخربين وعصاة على الدوام، أي أهم الأسوأ من بين كل طلاب المدرسة. وأخيراً انضمت معلمة جديدة من مدرسة أخرى في المقاطعة إلى فريق المعلمين، وتولت مسؤولية ذلك الصف. وبخلال فصل واحد تحسنت علامات التلاميذ وأصبحت من فئة B، C، وD. أما في الفصل التالي فقد كان معدل الصف بكامله يقارب B، وهذا ما لم يحدث أبداً من قبل.

كرمت مديرية التعليم في المقاطعة تلك المعلمة ومنحتها جائزة "أستاذ السنة". وأبلغتها المشرفة على المدرسة أثناء الحفلة، "أخذت على عاتقك المجموعة الأكثر مشاغبة من الأولاد، وهي المجموعة التي لا يستطيع أحد التفكير بمساعدتها. وقد استطعت تحويل هذه المجموعة إلى صف يريد أن يتعلم، وأن يصبح أفرادها أفضل، ويطمحون للحصول على علامات أكبر، ولم يغيبوا أبداً عن صفهم، ولم يكونوا فوضويين في هذه الفترة. كيف استطعت فعل ذلك؟".

أجابت المعلمة، "لا أعرف عما تتكلمين. فكل هؤلاء الأولاد يمتلكون معدل ذكاء أكبر من المعتاد".

عندها قالت المشرفة، "سيدتي، لا بد أن أذكر بأن هؤلاء الأولاد يمتلكون معدلات ذكاء أقل من المعتاد".

أجابت المعلمة على ذلك، "لا، تطلعي هنا". ولوّحت عند ذلك بورقة وقالت، "تطلعت جيداً بهذه الورقة قبل أن أبدأ بتعليم الصف وهي تحمل معدلات 125 و130 و140 و118. وأعني بأنها من أعلى معدلات الذكاء

التي رأيتها من قبل. وعندما رأيت معدلات الذكاء هذه عملت في كل يوم على تدريبهم وتعليمهم وأعطيتهم محاضرات وكأنهم أشخاص أذكياء. وعندما كانوا يطرحون عليّ سؤالاً، كنت أقول، "هذا سؤال عظيم، الناس الأذكياء يطرحون مثل هذا النوع من الأسئلة". لقد عاملتهم وكأنهم أشخاص أذكياء فعلاً، وقد أبلوا حسناً".

عندها قالت المشرفة، "سيدتي لم تكن تلك معدلات ذكائهم، بل أرقام خزائنهم".

لم تتعامل هذه المعلمة مع هؤلاء الأولاد وكأنهم أغبياء. وتكلمت معهم بدلاً من ذلك وكأنهم أشخاص لامعون. وعندما كان أحدهم يطرح سؤالاً معيناً كانت تجيبه، "هذا سؤال عظيم، إنك شخص ذكي"، ولم تكن لتقول له، "يا له من سؤال تافه"، كما كان يفعل الأساتذة الذين سبقوها.

إنك تقدّر كل شيء تسمعه، وعلى الأخص عندما تكون صغيراً، وتحديداً من أستاذك، وكأنه كلام مقدس. وعندما يقول لك أستاذك بأنك مغفل، فماذا ستكون النتيجة؟ ستظن بأنك مغفل حقاً. لكن عندما يقول لك المعلم، "هذا سؤال جيد، هذا سؤال رائع"، فاحزر ماذا تكون النتيجة؟ ستصبح أذكى وألمع نتيجة سماعك هذا الكلام.

خرجت الدراسات التي أجريت على سلسلة منوعة من الحقول، ابتداءً من التدريب العسكري إلى أماكن العمل إلى العناية المنزلية، إلى نتيجة إجماعية، وهي نتيجة باهرة من حيث عواقبها: عندما نعرف بأن شخصاً ما يؤمن بنا، وأننا قادرون على إنجاز الأعمال، فإننا نعمل بجهد أكبر لتحقيق توقعاته منا.

سواء أكنت تتعامل مع أطفال، أو موظفين، أو عامل محطة محروقات، ستؤثر توقعاتك المسبقة بشأن أدائك في تحسين أدائك الفعلي.

فتيان وفتيات

تمتد توقعات الأداء لتشمل مجموعة واسعة من المجـالات. فقـد أظهـرت دراسة أجريت بأن الطالبات الجامعيات اللواتي صرّحن بأنهن يـؤمنّ بـأن الرجال أمهر من النساء في الرياضيات، كن ثـلاث مـرات أضـعف فـي الاختبارات التي أجريت في تلك المادة من الرجال. ومـع ذلـك فالنسـاء اللواتي يعتقدن بعدم وجود فروقات فعلية في الكفاءة للرياضيات بين الرجال والنساء، استطعن تسجيل العلامات نفسها تقريباً في هذه المادة (سبنسـر وستيل 1996). إن توقعاتنا الذاتية، وكذلك توقعات الآخرين عنا، تؤثر كثيراً في أدائنا الفعلي.

تمتلك توقعاتنا قوة كبيرة. ونحن نرى، في واقع الأمر، بأن ثقتـك في شخص ما وتوقعك بأنه سيكون أكثر مسؤولية، يساعدان في تعزيز ثقتـه بنفسه، وبتحسين توقعاته بشأن أدائه الشخصي. مثل هذا الشـخص لـن يرغب بخذلانك، وعندما تلمس إمكانياته الحقيقية، فسوف يـأتي الوقـت الذي يستطيع هو أن يراها ويلمسها بنفسه.

مثال: يريد أستاذ من مازن، الطالب المشاغب، أن يكون أكثر اجتهاداً في دراسته.

يستجيب المعلم لمازن في غرفة الصف وكأنـه عبقـري عـالق في مشكلة. وهكذا يمكن مواجهة أي جواب يعطيه مـازن ويظهـر بأنـه خاطئ بالقول، "يا للطريقة المدهشة"، أو "لا أعتقد بأن هـذا الجـواب صحيح. فكّر فيه أكثر وسيخطر الجواب على بالك، أنا متأكـد مـن ذلك". أما خارج غرفة الصف فيمكن للمعلم (أو المعلمـة) أن يسـأل مازن عن خططه المستقبلية عندما يكبر، ويمكنه تشجيعه علـى تحقيـق إمكاناته الكامنة.

التقنية الرابعة: الثعلب وقن (بيت) الدجاج

عندما يتهاون شخص ما أو يقصر في مجال معين، نراه يسارع لتبرير سلوكه وأحياناً بصورة لا شعورية. ومع ذلك فعندما يصبح الشخص مسؤولاً عن جعل الآخرين يقومون بنفس الأعمال التي كان مقصراً فيها، فسيكون أكثر اندفاعاً لينجح فيها. وهنا يتوجب عليه أن يوازن الفوارق الموجودة ما بين تصرفاته الخاصة وبين موقفه تجاه الآخرين عندما ينتهكون السلوك نفسه. ومن أجل التخلص من عبء صراعه الداخلي فإما يفشل كلياً في عمله أو يقدم على تغيير سلوكه. أما إذا كان حافز قيامه بوظيفته بشكل جيد عالياً بما يكفي، فعندها سيتغير سلوكه الخاص ليتوافق مع مسار دوره الجديد.

مثال: تريد مديرة مبيعات من موظف مبيعاتها رجا، أن يتحلى بمسؤولية أكثر.

لنفرض بأن رجا لا يستطيع الوصول بمبيعاته إلى حصته المقررة، ونادراً ما يملأ النماذج المخصصة للمبيعات، هذا إذا لم يكن دائماً. تستطيع المديرة أن تجعل رجا مسؤولاً عن تنفيذ برنامج للتأكد من تحقيق كل رجال المبيعات حصصهم المقررة، وكذلك تستطيع أن تجعله مسؤولاً عن تحويل نظام جديد للنماذج الورقية إلى نظام محوسب. سيصبح رجا في هذه الحالة نموذجاً للمسؤولية، لأنه إذا أراد أن ينجح أكثر فعليه أن يكون أكثر مسؤولية.

مراجعة الاستراتيجية

- لسلوكك تأثير في الأشخاص الآخرين أكبر مما يمكنك تصوره. تصرف بمسؤولية، وراقب الذين من حولك وهم يحذون حذوك.

- توجه لغرور الشخص وضميره بحمله على الالتزام بمساعدتك بشـــيء لا يستطيع غيره القيام به بشكل أفضل منه.
- توقع الأفضل، ودع الشخص الآخر يعرف ذلك. فنحن ميالون لمحاولـــة تحقيق توقعات الآخرين التي يحملونها عنا، سواء نحو الأفضـــل أم نحـــو الأسوأ.
- سلّم الشخص ذاته مسؤولية العمل الذي قصّر فيه. من شأن هذا الأمـــر أن ينتج قوة نفسية هائلة تحركه نحو العمل المسؤول.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

⇦ الفصل 10: أزِل السلوكيات المحطمة للذات عند أي شخص

⇦ الفصل 15: حوّل متسكعاً كسولاً إلى رجل طموح يسعى للأفضل

الفصل الثاني والعشرون

اظهِر الجانب الرومانسي عند أي شخص

"زوجي يماثل الصخر في رومانسيته. ونادراً ما يقدم على أمر لطيف، وعليّ أن أرجوه كي يقوم بالشيء القليل الذي يقوم به". إذا ما سئمت من هذا الوضع وأردت أن تحوّل شخصاً بارداً إلى السيد رومانسي، أو السيدة رومانسية، الآن تستطيع ذلك.

التقنية الأولى: تبنَّ الأمر شخصياً

هل سبق لك أن التقيت بشخص كان يتصرف بطريقة معينة في ظرف معين، بينما يتصرف في ظرف آخر بطريقة مغايرة تماماً؟ وهل كان الأمر يبدو وكأنه يمتلك شخصيتين مختلفتين؟ هناك الكثير من الممثلين الذين يشعرون بخجل قوي خارج قاعة المسرح (أو التمثيل)، وهم لا يستطيعون إجراء مقابلة دون أن يتعرقوا ويتعثروا بكل كلمة ينطقون بها. ومع ذلك يستطيع هؤلاء الممثلون أنفسهم أن يظهروا على المسرح أمام آلاف الناس وأن يمثلوا بهدوء ودون اقتراف الأخطاء. كيف يتمكنون من ذلك؟ إنهم يلعبون أدوارهم فقط. وهم على المسرح ليسوا ذواتهم الحقيقية، لكنهم شخصيات أخرى تحتل أجسادهم لوقت محدد. هذه تقنية عظيمة لحمل

شخص ما على الاعتياد ليكون ويشعر ويقدم على، أشياء رومانسية.

مثال: يريد نادر من زوجته لورا أن تكون أكثر رومانسية.

يطلب نادر من زوجته لورا أن تتخيّل نفسها شخصاً آخر، وأن تتصرف مثله. ولعل بإمكانهما مشاهدة فيلم رومانسي، وبعد ذلك تستطيع لورا أن تلعب دور البطلة. بإمكانهما استخدام **props** (دعامات) من أجل الإطار العام، وإذا ما كانت لورا على استعداد، بإمكانها أن تتمرن على "دورها" جيداً.

يجب عدم التقليل من تأثير الحالة النفسية هنا. فجميعنا نمتلك أدواراً متعددة في الحياة. والمرأة قد تكون زوجة، وأماً، وابنة، وأختاً، وصاحبة مهنة، وصديقة وهكذا. كما أننا نفكر ونتكلم ونتصرف في كل دور بطريقة مختلفة. وهكذا فإننا هنا نوسّع مخزون الشخص المعني ليشمل دوراً جديداً.

التقنية الثانية: الغذاء العاطفي

يُبنى تصرف الشخص الآخر تجاهك، على الكيفية التي تجعله يشعر بها تجاه نفسه إلى حدٍّ كبير. وإذا ما أردت من شخص ما أن يكون رومانسياً أكثر، فعليك أن تعطيه القدرة على أن يعطيك ما تحتاج إليه. إن العطاء يعطينا شعوراً طيباً، لكننا نحتاج لوقود عاطفي للقيام بذلك. وإذا ما كان شريك حياتك لا يقدم لك الرومانسية التي تريدها، فهل سألت نفسك ذات مرة، هل أعطي شريكي ما يريده؟

ليس من المفاجئ أن الرجال والنساء مختلفون ويتطلبون "تغذية" مختلفة. ومع هذا فالشيء الذي يمكن أن يكون جديداً هو أنك تستطيع

إحداث تأثير كبير بتعابير شريكك الرومانسية عن طريق تصرفات بسيطة. عليك التركيز على ما يلي. الرجال ميالون للغرور، ولذلك يتعيّن على المرأة أن تتأكد من إعلامه كم هو ذكي، وكم تعتقد أنه قادر ورائع. ومن جهة أخرى فإن النساء "تتغذى" أكثر من خلال العواطف: الإعجاب، الاهتمام، كلمات الحب، والتقدير. وإذا ما أقدم رجل على تغذية زوجته عاطفياً، عندها ستمتلك ما يكفي من الطاقة والرغبة لتصبح أقرب إلى زوجها وأن تكون أكثر رومانسية.

مثال: تريد دارين من زوجها جميل أن يقدم لها اهتماماً وحباً أكثر.

يتوجب على دارين أن تغذي غرور زوجها خارج غرفة النوم. ويجب عليها أن تستشيره عدة مرات يومياً على الأقل، وأن تثني على شيء قام به، وأن تخبره كم تحترمه بالطريقة التي يتعامل بها مع نفسه في ظروف معينة. وعلى سبيل المثال، يمكنها أن تقول، "عزيزي، أريد رأيك في هذا الأمر. هل تعتقد بأنه يتعين على والدي أن يستثمر في امتلاك أسهم الشركة الفلانية، أو أن عليه أن يمتنع عن ذلك؟... إنك طيب مع سوزان، وأنا أعرف كم هي صعبة، لكنك لا تفقد أعصابك معها أبداً. إنك عظيم". هذه أمور بسيطة، لكنها تمتلك إمكانية إحداث فرق هائل.

التقنية الثالثة: أبلغ وأقدم على الحسم

علينا أن نتأكد من أن شريكنا يعرف ما نريده منه. وكثيراً ما يحدث بأن يكون شريكك جاهزاً ومستعداً، وقادراً على أن يفعل ما تريده، لكنه لا يمتلك أدنى فكرة عن هذا الشيء الذي تريده. وعليك بالطبع أن تتأكد من وضوحك في إيصال رغباتك. وعندما يصل الأمر إلى الرومانسية، فمن السهل أن تفترض زوجة ما، مثلاً، بأن زوجها يعرف ما تحبه وما تريده،

لكن لعل الأمر ليس كذلك، ويتعيّن عليها أن تشجعه باستجابتها الإيجابية ما أن يعرف ذلك، حتى يصبح بإمكانه أن يكون أكثر تلهفاً لإرضائها.

مثال: تريد لارا من زوجها باهر أن يكتب لها خطابات قصيرة وقصائد، وأن يفاجئها بتلميحات رومانسية.

على لارا أن تُبلغ باهر ماذا تريده أن يفعل بالتحديد. وعلى سبيل المثال، إذا أرادت منه أن يكتب لها رسائل حب قصيرة، أو أن يخرج معها لتناول العشاء في الخارج مرة في الأسبوع، فعليها أن تمكّنه من معرفة بأن هذه الأشياء مهمة بالنسبة لها. وعلى لارا أن تعطيه الدعم الإيجابي والتشجيع في كل خطوة على الطريق. أما إذا كان باهر لا يفعل شيئاً تحبه، فلعل ذلك يرجع إلى خوفه من عدم تلبية توقعاتها. وإذا ما تبعت هذه النصيحة لفترة قصيرة، فهو سيتجاوب في كل فرصة ليكون أكثر رومانسية.

التقنية الرابعة: الذات الجديدة كلياً

يتوجب أحياناً أن نغيّر أنفسنا إذا ما أردنا أن نغيّر شخصاً آخر. وإذا كنت تتمنى أن يكون شريكك أكثر رومانسية، فعليك أن تحاول أن تقدم له "طعماً" مختلفاً. ومن دون الدخول في مناقشات طويلة حول الأذواق الفردية والأشياء المفضلة، نستطيع أن نقول بأن البشر يستمتعون بالأشياء الجديدة، وهذا جزء من طبيعتهم البشرية. وهكذا فلعلك ترغب بأن تقدم لشريكك شيئاً جديداً فيك.

مثال: تريد ساندرا من زوجها أن يكون أكثر اهتماماً وإثارة بها.

تستطيع ساندرا أن تحقق هذه الغاية بطرق عديدة، ابتداءً من الثياب التي ترتديها إلى موديلات تسريحة شعرها، ومن الطريقة التي تتصرف بها إلى العبارات التي تتفوه بها. وعن طريق تحريك مفهوم زوجها تجاهها، فهي تستطيع أن تغيّر نظرته إليها، وهذا يستتبع تغيير استجابته إليها.

التقنية الخامسة: البعيد جداً

يجد معظمنا نفسه يلعب أدواراً عديدة، كما أوردنا في التقنية الأولى. ومع هذا يُمكن لهذا الأمر أن يكون عائقاً. وإذا كان زوجك "يراك" في دور بعيد عن الرومانسية، فلعله يجد صعوبة في تغيير أدواره هو الآخر. وبتعبير آخر، بينما تكون امرأة ما أماً رائعة، يحتاج زوجها لأن ينظر إليها كزوجة كي يستطيع أن يشعر بالرومانسية. وفي الوقت الذي يمكن فيه لزوج ما أن يكون ابناً طيباً ومهتماً بالنسبة لوالدته المسنة، نرى بأن زوجته تحب أن تراه في صورة أخرى. وأحياناً تفقد الرومانسية بريقها لأن إدراكنا للشخص الآخر يكون مجمداً على وضعية غير رومانسية. وكلما زاد الوقت الذي يقضيه الشريكان معاً، أصبحت هذه الأدوار المختلفة متداخلة. ومن أجل استعادة الوهج، عليك أن تعزل علاقاتك عن جميع الأدوار التي تنشغل بها.

مثال: يريد يوسف وزوجته أن يعيدا إطلاق الشرارة التي امتلكاها في بداية زواجهما.

على يوسف أن يلعب "دور الزوج" عندما يريد أن يكون رومانسياً. أما الأحاديث عن الزملاء في العمل، أو شاحنات جمع القمامة، والحسومات الضريبية المسموحة فقد تكون مثيرة للاهتمام، لكنها ستتداخل مع الجانب الرومانسي وتمنعه من الظهور. وعليه أن يحافظ على تركّز المزاج والحديث على زوجته وعليه هو، وذلك بهدف أن يصبح بإمكانها رؤيته بوضوح في الدور الذي يلهمها ويثيرها أكثر.

مراجعة الاستراتيجية

- عليك حمل الشخص الآخر على تبني شخصية يلعب دورها فقط. وبهذه الطريقة يستطيع الاعتياد على التصرف بصورة أكثر رومانسية دون الشعور بالانزعاج.
- إذا ما غذيت الشخص الآخر عاطفياً، فسيكون (أو تكون) أكثر استعداداً ليصبح أكثر رومانسية.
- عليك أن تكون واضحاً بما تريده، وأن تعطي أكبر كمية من الدعم الإيجابي الذي تقدر عليه. ومن شأن هذا الأمر أن يجعل شريكك أكثر تلهفاً كي يتصرف بالطريقة التي ترضيك، لأنه يعرف ما عليه أن يفعله ويتلقى استجابة كبيرة نتيجة ذلك.
- من أجل زيادة "شهية" شريكتك، حاول أن تقدم لها "وجبة" مختلفة. وإذا ما قمت بتحريك الصورة التي أنت عليها فستتمكن من تغيير نظرة شريكتك إليك.
- نلعب جميعاً أدواراً مختلفة في هذه الحياة، القليل منها رومانسي ولكن معظمها ليس كذلك. عليك أن تتأكد من وجودك في دور رومانسي حينما تريد وضع شريكك في المزاج المناسب.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

الفصل الثالث والعشرون

اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك، ولأصدقائك، ولعائلتك

بإمكانك تغيير معاملة أي شخص لك بصورة مهمة، سواء أكان صديقاً، أم فرداً من أفراد العائلة، أم زميلاً في العمل، وذلك إذا بذلتَ مجهوداً بسيطاً من جانبك. والتقنيات الواردة في هذا الفصل بديهية وبسيطة، ومع ذلك فهي تقع في أساس كل علاقة.

ولا يهم إذا ما كنتَ تتعامل مع شخص ما، إما شديد الأنانية أو ليس على قدر كبير من الاتزان. وتعطي هذه التقنيات ما يحتاجه ذلك الشخص بهدف التصرف بطريقة مناسبة معك، ومع الذين يهمك أمرهم.

التقنية الأولى: غيّر تفاعلاتك الداخلية

بإمكانك تغيير الطريقة التي يعاملك بها شخص ما بطريقة جذرية عن طريق تغيير طريقة تفاعلك معه. وعندما يعاملك شخص ما بطريقة غير مناسبة، فعادة ما يكون سبب ذلك هو عدم رضاه عن نفسه. والحل هنا بسيط، فإذا ما أعطيته ما يريده عاطفياً، سيعاملك وكأنك الذهب الخالص

(بعناية كبيرة). وباستطاعتك أيضاً تحقيق هذا الهدف عن طريق استخدام أي من الشروط الأساسية التالية:

مثال: تعمد حماتك (والدة زوجتك) إلى التقليل من شأنك وإحراجك على الدوام.

الشرط الأول: اظهر حماساً حقيقياً

إن قوة هذه القاعدة مذهلة. إذا ما التقيت بحماتك ومررت بها راسماً على شفتيك ابتسامة كبيرة، ومعبراً عن سرورك الحقيقي لوجودك معها، فعند ذلك ستجعلها تشعر بأنها تساوي مليون دولار. وبدورها ستُظهر تقديراً كبيراً لك لأنك جعلتها تشعر بارتياح، وبأنها مرحب بها وتلقى تقديراً كبيراً. أما إذا شعرت حماتك بأن وجودك معها هو نوع من "رفع العتب"، فذلك سيدمر تقديرها لذاتها ويقضي على الصلة الموجودة بينكما. وعندما تتكلم معها فعليك أن تعطيها كامل انتباهك، ولذا فليس من المستحسن أن تقرأ، أو أن تشاهد البرامج التلفزيونية، أو أن توزع تركيزك على أشياء كثيرة أخرى وأنت تتحدث معها.

الشرط الثاني: اظهِر الاحترام

هل سبق لشخص لا تكن له مودة خاصة أن كال لك مديحاً كبيراً؟ أو هل سبق لمثل هذا الشخص أن طلب نصحاً منك، على افتراض بأنه ينطلق من احترامه لآرائك؟ فعندما يحدث هذا سنجد أنفسنا مجبرين على إعادة تقييم مشاعرنا تجاه هؤلاء الأشخاص، وعلى تعديلها من أجل تفاعلات محبّبة أكثر. وإذا ما طلب شخص أحمق نصحاً منا، فذلك يعني بأنه لم يكن يدري ما يفعل عندما أتى إلينا. ولعلنا سنعمد إلى تعديل رأينا فيه ونستنتج بأنه ربما ليس بذلك الشخص السيئ بعد كل شيء.

وهذا يدعى بالإعجاب المتبادل. إننا نميل إلى الإعجاب بشخص ما ونحترمه وحتى نحبه، إذا ما علمنا بأنه يحمل ذات المشاعر نحونا.

الشرط الثالث: كن داعماً

عندما تخطئ أختك، على سبيل المثال، دعها تعلم بأن أي شخص معرض لارتكاب الأخطاء، ويجب أن لا تقسو على نفسها كثيراً. ولا تسرع بانتقادها وإدانتها. ففي هذه الحالة ستأخذ موقفاً دفاعياً وجدالياً. فليس هناك أية فائدة أو مكافأة لكونك على صواب أو في البرهنة بأنك أذكى منها. لن تكسب أي شيء من ذلك. ومع هذا فهناك فائدة في إظهار العطف والدعم، فهذه هي العلاقة الرائعة.

الشرط الرابع: دع الشخص يعرف بأنك تقدّره

من المدهش أن نعرف بأنه في كل أنواع علاقاتنا، يكون الوقت الوحيد الذي نتفوه فيه بكلمات طيبة هو عندما نقترف شيئاً خاطئاً. وعليك أن تكون مبادراً من وقت إلى آخر. فكلمة طيبة واحدة في وقتها تساوي مئات الكلمات بعد فوات الأوان.

الشرط الخامس: اسمح للشخص الآخر أن يفعل شيئاً لك

عادة ما نظن بأن الناس سيحبوننا إذا ما قدمنا لهم أشياء لطيفة، لكن الحقيقة هي أن الشخص الآخر سيحبك أكثر فعلاً عندما يفعل شيئاً ما لك. هناك عدة أسباب لذلك: (1) عندما نستثمر وقتنا وطاقتنا وانتباهنا في أي شيء - وفي حالة شخص - نشعر بأننا أقرب إليه وأكثر تعلقاً به. (2) وعندما يسمح لنا شخص ما بأن نعطي، فسنشعر برضا أكبر عن أنفسنا، لأن العطاء يعزز شعورنا بأننا نتحكم في الأمور وأننا مستقلون. (3) وأخيراً، فإن البذل من أجل الغير يستدعي تلك الظاهرة النفسية التي تدعى التنافر المعرفي، حيث نستنتج، ولو دون قصد جزئياً، بأنه يتعيّن علينا أن

نمتلك انطباعاً طيباً عنه. وإلا سوف نستمر بالقيام بالأشياء لآخرين لا نشعر بالمودة تجاههم. ولذلك فمن الأفضل أن نستنتج بأن الشخص الآخر يستحق استثمارنا.

التقنية الثانية: عوّد الشخص الآخر

سيعاملك الشخص الآخر بالطريقة التي تعوّده عليها. وإذا لم تدعه يعرف بأن سلوكاً محدداً هو غير مقبول، فربما سيقول ويفعل ما يحلو له. وعادة ما يقوم الآخرون بتجربة تصرفاتهم ليروا إلى أي مدى يمكنهم الوصول. وإذا لم تشرح مواقفك، فمعنى ذلك بأنك تقوم بتشجيع تصرفه. وعندما يفعل شيئاً تعتبره غير مناسب أو مخلاً بالاحترام، فعليك أن تبلغه بذلك. وبالطبع، فالطريقة التي تستخدمها مهمة جداً، وتحدث فرقاً، كما يوضح المثال التالي.

مثال: ترغب بأن تكف زميلتك سلمى عن تهويلها اللفظي.

سلمى تعلن أمام الآخرين بأنك غير كفؤ. عليك أن تقاوم إغراء قول أي شيء مباشرة عند ذاك، لأنك إذا فعلت فستضطرها إلى السعي لحفظ ماء وجهها والدفاع عن نفسها. لكنك تستطيع أن تقول لها في أقرب فرصة تسنح لك وعلى انفراد شيئاً مثل، "يا سلمى، أنا واثق بأنك لم تقصدي ما قلته، لكنني أريدك أن تعرفي بأن ما قلته شيء مسيء". عند ذلك ستضطر إما للاعتذار أو للدفاع عن نفسها. أما إذا اعتذرت، فعليك أن تشكرها، وتبتسم وتدعها تعرف بأنك تقدر اعتذارها كثيراً.

أما إذا حاولت سلمى أن تدافع عن نفسها، فربما سيكون منطقها إما أنك كنتَ حساساً جداً، أو أنها كانت تبذل جهدها للمساعدة فقط. في كلا الحالين يجدر بك أن لا تجادل. لكن قل بكل بساطة، "أنا متأكد بأن

دوافعك سليمة، لكن ما قلتيه مسيء إليّ". ويجب أن يكون هذا نهاية الحديث. ولا تحتاج للقول لها أن لا تكرر فعلتها في المستقبل. ومع هذا فإذا ما أعادت سلمى الكرّة ثانية، فكرر هذا الحديث بالطريقة نفسها، ولن يستغرق الأمر أكثر من حديثين أو ثلاثة حتى تتوقف عن طرقها التي تنم عن قلة احترام.

التقنية الثالثة: كن أذكى من الشخص الآخر

كما قلنا سابقاً، يعاملك الشخص الآخر بطريقة غير لائقة لأنه مضطر لذلك. فسواء أكان ذلك الشخص صبياً بعمر العاشرة في ملعب، أو شخصاً بعمر الخمسين في مكان العمل، فهو لا يحب نفسه، وهكذا فهو ينقل عدم المحبة إليك. وهنا أمامك خيارات قليلة. بإمكانك أن تغيّر شعوره تجاه نفسه، وتغير شعوره نحوك، أو تستطيع أن تنتزع منه ذلك الشعور المسيطر عليه عندما يحاول أن يهوّل عليك. عند ذلك ورغم استمرار سيطرة تلك الحاجة عليه، فلن تلبي رغبته بعد الآن. إن استخدام التقنية الثالثة سوف ينتزع منه الشعور المسيطر عليه. وهذه التقنية سريعة وناجحة. وأنت تنجح بهذا الأمر عن طريق إضعاف قوته، كما توضح الأمثلة التالية.

المثال الأول: يريد جمال من ماهر الذي يهوّل عليه في المطعم أن يتوقف عن سلوكه.

يظل المشهد هو نفسه. ويقع التهويل دائماً على جمال الذي يتناول طعام غدائه والناس حوله، ويُهرق الحليب الذي لديه. ولتغيير هذا المشهد، يستطيع جمال عندما يتعرض للتهويل أن يتبع إحدى الخطوات التالية.

- بإمكانه أن يقول، "لينتبه الجميع، ها قد وصل ماهر المهوّل. لاحظوا كم

هو مهم لأنه أضخم جثة، وهو باستطاعته أن يُهرق الحليب الذي أملكه. واو!

- عندما يقترب ماهر يستطيع جمال أن يأخذ علبة الحليب العائدة له ويريقها أمام ماهر.

المثال الثاني: تقوم علياء بمعاكسة شادية في الملعب.

تأتي علياء الشريرة يومياً لتسخر من شادية أمام أصدقائها. لكن شادية تستطيع أن تنتزع زمام المبادرة وتحتفظ بالسيطرة لنفسها. يُمكن لشادية أن تقول، "حسناً، فليهدأ الجميع وانتبهوا جيداً لعلياء، لأنها لا تكتف باللهو في بيتها. حسناً هيا يا علياء. بإمكانك أن تسخري مني الآن". وهنا تمتلك علياء الإذن بأن تكون الشريرة. لا شك أن ذلك يسحب البساط من تحتها، وبعد عدة مرات من مثل هذا الإجراء لن تستطيع علياء الاستمتاع مرة أخرى بالسخرية من شادية.

وفي حين أن هذه الأمثلة تتعامل مع الأطفال، إلاّ أن هذه الطرق النفسية يسهل تطبيقها بفعالية على حالات البالغين، وذلك باستخدام اللغة نفسها تقريباً.

مراجعة الاستراتيجية

- عليك إظهار الحماسة والترحيب عندما تكون مع الشخص الآخر، وهو بدوره سيُظهر تقديراً كبيراً لأنك جعلته يشعر بارتياح كبير وبأنه مرحب به ويلقى التقدير.
- اظهِر الاحترام، لأنه من الصعب عليك أن تكره شخصاً لا يكتف بأنه يحبنا بل يحترمنا أيضاً.
- عندما يقترف شخص ما خطأ ما، دعه يعلم بأن أي شخص معرض

للخطأ ذاته، ويجب أن لا يقسو على نفسه.

- إنه لشيء مذهل، لكن يبدو بأنه في كل أنواع العلاقات يكون الوقت الوحيد الذي نعبّر فيه عن شيء لطيف هو الوقت الذي نقترف فيه خطأً ما. لكن كلمة لطيفة واحدة تقال سلفاً تساوي مئة كلمة بعد حصول الواقعة.
- غالباً نعتقد بأن الناس ستحبنا أكثر إذا ما فعلنا أشياء لطيفة لهم، لكن واقع الأمر أن الشخص يحبك أكثر عندما يقوم هو بعمل لطيف لأجلك.
- يعاملنا الناس بالطريقة التي نعوّدهم عليها. وإذا ما تصرف شخص ما بطريقة لا تنم عن الاحترام، فدعه يعرف بأن سلوكه مسيء، لكن بألطف طريقة ممكنة.
- يقوم الأشرار بالتهويل والسخرية لأن ذلك يُشعرهم بأنهم أقوى. أما إذا أضعفتَ قواهم فسيشعرون بضعف سيطرقم في كل مرة يحاولون فيها "إيذاءك".

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية

⇦ الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

الفصل الرابع والعشرون

اجعل أي شخص أكثر ميلاً للاعتذار

لا يهم فعلاً ما إذا كان الأمر صغيراً أم كبيراً. إن انتزاع اعتذار من شخص ما يشبه انتزاع الأسنان. إذا كان هذا الوضع ينطبق على شخص تعرفه، فأنت الآن تستطيع إحراز تقدم كبير لجهة تحويله إلى شخص يعتذر بسهولة أكثر عندما يكون مخطئاً.

التقنية الأولى: ضروري قطعاً

ضع ذلك الشخص في مزاج جيد، ودعه يشعر بالحماسة ويتوق لتحقيق شيء ما. والابتهاج (وهو توقع حادثة آتية) سوف يحسّن مزاجه ويعطيه شعوراً مؤقتاً أكبر من التقدير الذاتي. وعادة ما يعطيك هذا جاذبية عاطفية إضافية ربما تحتاج إليها. ويجب أن تلاحظ أن ذلك ليس إجراءً قصير المدى، فكلما اعتذر أكثر، يسهل الأمر عليه أكثر. إن ما تقوم به التقنية الأولى هو تسهيل قول أنا آسف على هذا النوع من الأشخاص.

تُظهر الدراسات بأن الشخص قد يكون متردداً في تقديم الاعتذار إذا ما ظن بأنه سيؤذي مشاعره الطيبة. يمكنك تجنب هذا الفخ النفسي عن طريق الإيحاء له بأن الشخص الآخر (أي أنت) متشوق لسماع اعتذاره ولن يتضايق منه. كذلك تستطيع أن تشرح له ببساطة أن ذلك سيكون سريعاً

وخالياً من الألم، ثم بعد ذلك باستطاعتك أن تعود إلى المشروع/المخطط/الرحلة المدهشة التي اخترتها.

مثال: ترغب نانسي أن يعتذر زوجها لوالدها.

تستطيع نانسي أن تختار أية مناسبة أو حتى أن تجعلها مفاجأة، ما دام شيئاً يجذب انتباه زوجها ويجعله في مزاج جيد. تستطيع أن تقول له، "عزيزي، لقد حصلت على تذاكر لحضور مباراة رياضية لهذه الليلة. وبعد ذلك سنذهب إلى مطعمك المفضل لتناول شرائح اللحم على الغداء". وبعد دقائق قليلة تضيف، "أريد خدمة شخصية منك، سأطلب والدي على الهاتف، فقط قل له بأنك آسف، ثم أعد إلي سماعة الهاتف، سيعني ذلك الكثير بالنسبة له، أنت تعرف كم يحترمك".

التقنية الثانية: دعوة التنبيه

إنك ترغب بأن يعرف شخص ما الأشياء المهمة فعلاً. لأجل ذلك خذه إلى مستشفى، وإلى دار رعاية، أو حتى إلى صالة عزاء. يجد بعض الناس أن بإمكانهم الارتباط بهذا المستوى الروحي أكثر من المستوى المنطقي أو العاطفي، وعادة ما يكون هذا الأمر في منتهى الفعالية. إن التيقن من أن الحياة لها نهايتها فعلاً يجعلنا أكثر تأملاً فيها. وهذا يفيدنا كثيراً لأنه يجعلنا ننظر في كل شيء، بما في ذلك الأشخاص والظروف، متمتعين بلطف وتعاطف أكثر. وهذا التغيّر في نظرتنا للحياة يعطينا الوقت المناسب لإصلاح الأمور.

مثال: ترفض نادين صديقة ياسمين أن تعتذر لصديقة مشتركة لهما بعد أن أهانتها، وتريد ياسمين أن تصلح بينهما.

بإمكان ياسمين أن تأخذ نادين إلى مركز تأهيـــل، أو إلى مستشـــفى. وتمضي الصديقتان هناك بعض الوقت في زيارة الناس والتحدث معهم ومع أقاربهم، أو حتى الاكتفاء بمراقبة ما يجري. بعد ذلك تنتقل ياسمين إلى الفعل، وذلك عندما يكون الجاذب العاطفي عندها في أقوى حالاته. وما أن تغادرا تقوم ياسمين بإعطاء الهاتف الخليوي إلى نـــادين وتحملـــها علـــى مهاتفـــة صديقتهما، أو على الأقل تحملها على الالتزام بأن تفعل ذلـــك فـــوراً وفي مكان تواجدهما نفسه.

التقنية الثالثة: مباشرة من القلب

مع الأسف الشديد نجد أن الغالبية العظمى من الناس مستعدة لـــدفع مدخرات حياتها كلها مقابل محادثة لا تستمر أكثر من خمس دقـــائق مـــع شخص متوفى. إن الشخص الذي مرّ بمثل هذه الخسارة هو حالـــة ملفتـــة للنظر لأنه يثير فينا مشاعر الشخص المستهدف بقوة. وعندما يسمع هـــذا الشخص قصة مؤثرة تأسر القلوب، فسيكون من الصعب عليه أن يتجاهل العواطف التي كان يحاول في السابق إبقائها مكتومة.

مثال: أنت ترغب أن تقوم صـــديقتك مايســـة بالاعتـــذار لشخص ما سببت له الأذى.

اطلب من شخص لم يسبق له أن حظي بفرصة لإصلاح الأمور قبـــل أن يفوت الأوان أن يتكلم إليها. دع مايسة تحس بكامل ثقل الذنب الذي يعاني منه هذا الشخص. إن توجه التدمير الذاتي الناتج عن عدم التمكن من إصلاح الأمور، بإمكانه أن يكون دافعاً قوياً في بعض الأحيان.

التقنية الرابعة: إعادة خلط الأوراق

عندما ترغب بمصالحة شخصين، بإمكانك استخدام حادثـــة مهمـــة

جرت في حياهما كمعبر للتصالح. وسواء كانت هذه الحادثة ولادة أم وفاة، إيجابية أم سلبية، فمثل هذه الحادثة تسبب إعادة خلط "الأوراق النفسية"، وعندها ستحظى بفرصة أفضل للقيام بعمل طيب من جديد. ستوفر لك هذه الحادثة فرصة مثالية لتحريك عجلة التواصل.

مثال: ترغب أن يعتذر والدك لصديق طفولته عن جدال حدث بينهما منذ عدة سنوات.

أي عمل، مثل اتصال هاتفي، أو إرسال بطاقة أو هدية مثلاً للتعبير عن مناسبة ما، مثل المرض أو الأزمات أو التشجيع هو من أبسط وأقوى الطرق للوصول إلى المصالحة. وهذا الأمر يسهّل على الشخص الآخر التسامح في هذه الأوقات، لأنه يدرك عقم الحفاظ على الضغائن والغضب، وسط الأمور الهامة الحقيقية التي تحدث في هذه الحياة.

التقنية الخامسة: خطوات مثالية

غالباً لا يخشى الناس من الاعتذار بقدر ما يخشون وضع الآخرين في توجه يحتم الصد. وهكذا فأنت ترغب أن تسهّل عليهم الاعتذار قدر الإمكان. وعليك أن تحمل الشخص على اتباع هذه الخطوات الخمس البسيطة من أجل سماع كلمات مثل، "اعتذارك مقبول!".

مثال: ترغب أن يعتذر صديقك باسم من شخص سبب له الأذى.

- الخطوة الأولى: الاعتذار. تأكد من أن باسم مخلص وصريح ويتقبل كامل اللوم والمسؤولية عما اقترفه بحق الشخص الآخر. الوقت الآن غير مناسب لقول عبارات مثل "من قال ماذا أولاً". وإذا قبل باسم تحمل

كامل اللوم، فغالباً ما سيتحرك الشخص الآخر إلى موقف أكثر حيادية، وسيصر على تحمل جزء من اللوم.

- الخطوة الثانية: تخفيف وقع الصدمة على كبرياء الشخص. على باسم أن يُظهر للشخص الآخر بأنه لم يكن يقصد أن تكون تصرفاته غير لائقة، حتى ولو أنها ظهرت كذلك. وعليه أن يذكّر الشخص الآخر كم هو معجب به ويحترمه، وعليه أن يعتذر تحديداً عن تصرفاته وعن قلة الاحترام الذي أظهرته هذه التصرفات.
- الخطوة الثالثة: إظهار الندم. يتعيّن على باسم أن يعرّف الشخص الآخر بأنه لا يشعر بارتياح حيال تصرفاته، ويجب عليه تطمينه بأن هذه التصرفات لن تتكرر.
- الخطوة الرابعة: اظهر الألم. يجب إشعار الجهة المتضررة بأن باسم متألم، وهو يعاني من الشعور بالذنب بسبب تصرفاته، وكذلك بسبب خسارته للعلاقة مع تلك الجهة. ومثالياً، يجب على ذلك الشخص أن يشرح لباسم ما الذي تغيّر في حياته منذ الحادث، وكيف كان الأمر صعباً عليه.
- الخطوة الخامسة: طلب السماح. يتعيّن على باسم أن يطلب السماح من الشخص الآخر. ومن الناحية النفسية يضع هذا الأمر الشخص الآخر في موقع القوة، ويمهد الطريق لقبول اعتذار باسم بسهولة أكبر.

أخيراً، حاول أن تتحدث مع الشخص الآخر مسبقاً، وحضّره ليكون أكثر انفتاحاً وتقبلاً لسماع اعتذار باسم. إن بعض التقنيات الواردة في هذا الفصل وفي الفصل التالي، ستثبت نجاحها لتحقيق هذا الهدف.

التقنية السادسة: أعترف: أنا مذنب

تظهر الأبحاث التي أُجريت، بأنه عندما يكون الشخص حزيناً، يكون أكثر استعداداً للوم نفسه على نزاع حدث معه، مما لو كان بمزاج جيد.

ومع ذلك فقد كان الأشخاص الذين هم في مزاج جيد أكثر ميلاً لافتراض أن الشخص الآخر هو الذي كان على خطأ (فورغاس 1994).

لكن هنا يصبح الأمر ملتبساً. ففي الوقت الذي يكون فيه الشخص الحزين أكثر استعداداً لتقبل اللوم، تُظهر الدراسات أيضاً بأن الفرد الذي يمر بمزاج جيد يكون أكثر ميلاً بالفعل لتقديم اعتذار. وهكذا، فالاستراتيجية هنا أن ترافق الشخص لمشاهدة فيلم سينمائي حزين، مثلاً، أو أن تناقش الأخبار السيئة الواردة في الصحف معه. وبعدئذ تستطيع أن تثير مسألة اللوم فيما يتعلق بالأزمة الراهنة. وربما ستتلقى في هذه المرحلة قبولاً أكثر لتحمل المسؤولية. بعد ذلك تستطيع استخدام التقنية الأولى لوضعه في مزاج جيد قبل أن تشجعه على تقديم الاعتذار.

مثال: لم تقدم صديقتك رائدة اعتذاراً لوالدتك بعد جدال حصل بينهما في وقت سابق.

بعد مشاهدة فيلم سينمائي حزين، بإمكانك أن تثير مسألة من كانت منهما على خطأ بطريقة لطيفة. وتستطيع أن تقول، "يا رائدة، كنت أفكر بالنزاع الذي حدث بينك وبين والدتي. ما شعورك بشأن ما قلتيه لها؟" وما أن توافق على أن اللوم، ولو جزئياً، يقع عليها، أخبرها كم ستقدّر أمك سماع هذه الكلمات منها. وبعد ذلك بقليل اكشف عن بعض الأنباء السعيدة والمثيرة. واقترح بأن تسارع رائدة إلى مهاتفة أمك والاعتذار لها، وهكذا بإمكانكما العودة إلى قضاء أوقات طيبة معاً.

مراجعة الاستراتيجية

- جد شخصاً يتمتع بمزاج جيد ويشعر بالحماسة ويتطلع لتحقيق هدف ما. ستحسّن هذه البهجة مزاجه، وستعطيه إحساساً مؤقتاً بتقدير ذاتي

متزايد، في الوقت ذاته سيوفر لك ذلك بعض الجاذبية العاطفية الإضافية التي قد تحتاج إليها.

- خذ الشخص إلى المستشفى أو إلى دار عزاء، على سبيل المثال، وذلك من أجل إعادته مجدداً إلى عالم الواقع. فأنت تريد منه أن يرى الجوانب المهمة فعلاً في هذه الحياة والتي تحمل قيمة فعلية.
- يمثل الإنسان الذي يمر بوضع مشابه حالة إجبار، ليس لأنها تعطي مثالاً على المصداقية الاجتماعية فقط، بل لأنها تثير مشاعره بشكل قوي جداً.
- تستطيع استخدام حدث مهم في الحياة كطريق لحمل شخص ما على تقديم اعتذاره. إن حالة ولادة، على سبيل المثال، تقدم فرصة مثالية لتحريك العجلة وفتح بوابة التواصل.
- من أجل تسهيل قبول اعتذار شخص، على الشخص الذي يتطلع للمسامحة أن يتبع هذه الخطوات: أن يكون مخلصاً وصريحاً، ويخفف من وقع الصدمة على الذات، ويظهر الندم، ويكشف عن الألم، ويطلب المسامحة.
- الأشخاص الذين هم بمزاج حزين هم أكثر احتمالاً للاعتراف بأنهم على خطأ، مما هي الحال مع نظرائهم الأسعد حالاً. وهكذا، فعليك أن تحمل الشخص على تقبل اللوم، قبل أن تطلب منه الاعتذار لكن فقط عندما يكون في حالة حزينة.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 8: خطة إنقاذ سريعة: غيّر مزاج أي شخص، وبسرعة**

⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**

⇦ **الفصل 25: ساهم بإزالة الغضب واجعل أي شخص أكثر تسامحاً**

الفصل الخامس والعشرون

ساهم بإزالة الغضب واجعل أي شخص أكثر تسامحاً

أحياناً يقدم أحدهم على فعل شيء بحقنا يجعلنا ننفجر غضباً. لكن لماذا؟ لماذا نقوم برد الفعل الغاضب هذا؟ الغضب هو وهمُ السيطرة والتحكم. إننا نتمسك بالغضب ويتملكنا في هذه الحالة شعور السيطرة على علاقاتنا مع الآخرين. ففي هذه الحالة يكون الشخص الآخر معتمداً علينا لمسامحته. والغضب هو آلية الشعور بأننا سريعو التأثر. ومع هذا ففي النهاية يبقى الغضب وهماً، ولا يقدم لنا شعوراً حقيقياً بالرضا عن النفس أو ارتياحاً نفسياً دائماً.

إذا كان هناك في حياتك من يتمسك بالضغينة، فعليك أن تجرّب هذه التقنيات الأربع التالية لحمله على أن يكون أكثر تسامحاً.

التقنية الأولى: الطريقة

قبل أن تشرع بالعمل على "سحرك النفسي"، تأكد من أن طريقتك سليمة. وفيما يلي بعض الإرشادات حول كيفية وتوقيت جعل الشخص بحالة مثالية ليتقبل الاعتذار.

- إنك لا تنزعج من الأشياء عندما تكون في مزاج جيد، مثلما هي الحالة

عندما تكون منــزعجاً سلفاً من أمر ما. فعندما تكون مضطرباً يستطيع أبسط مسبب للمضايقة أن يزعجك كثيراً. أما عندما تكون بمزاج جيد فإنك تميل لأن تكون أكثر انفتاحاً واستعداداً للاستماع للآخرين، وأكثر تشوقاً لإصلاح الأمور. وهكذا لا تُقدم على إثارة موضوع الاعتذار إلا إذا كان الشخص المعني في مزاج جيد.

- دع الإنسان الغاضب يعرف بأنه في تحكم كامــل. وأن باســتطاعته أن يترك الحديث ساعة يشاء، وأن أحداً ما لن يرجــوه لمتابعــة الحــديث والبقاء. وهو غير ملزم بأي شيء آخر. وكذلك هو غير ملزم بالموافقــة على أي شيء غير الإصغاء. ولن يكون هناك أي عمل لإقناعــه بــأي شيء.
- يحتاج الفرد الغاضب لأن يفهم مدى معاناة الشخص الآخــر. وذلــك يساعد على إعادة التوازن. من المهم جداً أن تنقل للشخص الغاضب بأن سيئاته وانقطاع العلاقة سبب هذه السيئات، ولّدت لدى "عــدوّه" الألم الحقيقي. وإذا لم يصدق الشخص الغاضب بأن الآخر يحرص عليه فعــلاً وهو يتألم لأجل ذلك، فلن تنجح في مهمتك.
- يتعيّن على الشخص الغاضب أن يعرف بأن الشخص الآخر لم يعانِ فقط من أسف وألم كبيرين، لكنه اتخذ خطوات لتصحيح سلوكه. وهذا الأمر يُظهر بأنه قد تغيّر، وأنه لم يكتف بشعوره بالأسف. وعليه أن يمر بنوع من التغيير لإظهار بأنه مختلف عما كان عليه من قبل.

مثال: أنت تأمل بأن يسامح داهش أنيساً لأنه حاول ضربه في المقهى.

عندما يكون داهش في مزاج جيد، تستطيع أن تقول شيئاً مثل، "يريد أنيس أن يقول شيئاً لك، وهو يريد أن يعرف ما إذا كنت على اســتعداد

لتتحدث معه. وقال إنه يريد أن يأخذ دقيقة من وقتك، وأن باستطاعتك أن تنهض وتنصرف في أي وقت. ولمعلوماتك فقط فهو يعاني كثيراً منذ تلك الحادثة، وقد توقف كلياً عن الشراب. وهو يرفض في الواقع أن يدخل أي حانة مرة أخرى".

التقنية الثانية: لا شيء

من المهم جداً أن تدع داهش يعرف بأن أفعال أنيس لم ينتج عنها أي مسرة، أو كسب مالي، أو أي نوع من المكاسب له. ويتعيّن على أنيس أن يشرح بأن سلوكه لم يكن خطأً فقط، لكنه لم ينتج عنه أيضاً المكاسب التي كان يتوقعها. وعليك أن تتذكر بأن مفتاح العملية يقع في استعادة التوازن إلى العلاقة، سواء أكانت شخصية أم مهنية.

وإذا نجح أنيس بطريقة ما فعليه أن يعطي مجهوداً أكثر من أجل إصلاح الأمور. وإذا كان يستطيع أن يستثمر عاطفياً أو مالياً، على سبيل المثال، فعليه أن يعطي مجهوداً دون أن يكسب شيئاً أو تقدماً لنفسه في المقابل، فهذا هو الأحسن لاستعادة التوازن.

مثال: "استعارت" رانيا سيارة والدها دون إذنه، ثم تسببت بانبعاج دفاعها الأمامي.

يتحتم على رانيا أن تصلح السيارة الآن، كما يمكنها البدء بدفع أقساط للقيام بذلك. وعليها أن تأخذ على عاتقها قدر ما تستطيع من المسؤوليات عن أعمالها. وعليها استعادة التوازن بأي طريقة ممكنة. وهذا يعني تخليها عما اكتسبته في السابق. وعلى سبيل المثال، إذا ما كانت قد استخدمت السيارة لشراء شيء ما، فعليها أن تتخلى عنه. ويجب بذل كل جهد لإعادة الأمور لما كانت عليه.

التقنية الثالثة: الأمر لصالحك

حتى من وجهة نظر أنانية، من المفيد بالنسبة لنا أن نتخلى عن سلبيات الماضي. إن علاقاتنا مع الآخرين هي حجر زاوية صحتنا العقلية، أما العلاقات السيئة فهي تستنزفنا عاطفياً وروحياً وجسدياً. دع الشخص يعرف بأنه لأمر حسن أن يسامح بغض النظر عما إذا كان محقاً أم لا. كما أظهرت دراسات عدة بما لا يدع مجالاً للشك، أن صحة الإنسان العاطفية والجسدية العامة تتحسن بمجرد القيام بمسامحة بسيطة لشخص آخر. ويصح ذلك سواءً كان الدافع هو تخفيف الألم الذي سببه الشخص الذي قام بالإساءة، أو أن الأمر ببساطة هو التحرر من عبء الفرد العاطفي.

الشخص الذي يقدر على المسامحة هو القوي، بينما يحتاج الضعيف للتمسك بغضبه ومرارته من أجل تغذية كبريائه الهش. وكما ناقشنا سابقاً فالغضب يُشعرنا بالانهيار وكذلك يعطينا الوهم بأننا أقوياء ونتحكم بالأمور. لكن الواقع يقول بأن الضعيف هو الذي يحتاج إلى الغضب. لكن الغضب هو إحساس خاطئ بعد كل شيء، وهو يغذي الكبرياء فينا بينما يتركنا في فراغ كبير.

مثال: يريد رجل دين أن يساعد جنى على مسامحة والدها على ما ارتكبه من إساءات بحقها، مع أنه متوفٍ.

من الواضح بأن ما من شيء تفعله جنى بإمكانه التأثير في العلاقة مع والدها. وهكذا فعلى المعالج أن يحملها على أن تقول ببساطة، "أنا أسامحك"، وهي تفكر بوالدها. وإذا ما فعلت ذلك، فسيتغير موقفها. ولا يتعيّن عليك أن تفهم الأسباب التي دفعت بشخص ما للقيام بما فعله كي تسامحه. وفي الحقيقة ليس لذلك أية أهمية على الأرجح.

سواء أكان المسيء قد تعرض للإساءة شخصياً، أم يشكو من مرض عقلي (أو نفسي)، أو كان مدمناً، فذلك لا يهم. وهنا جنى تسامح والدها، ليس من أجله بل لأجلها هي. لأن المسامحة هنا لا تقدم العذر لسلوك والدها، بل ستسمح لها بوضع الماضي في مكانه الصحيح، أي وراءها. وحتى لو لم تصدق الكلمات حين تقولها، وبعد ترديدها بإخلاص خمسين مرة باليوم، ستتبنى معنى وأهمية وصدق ما تقول ذات يوم. لا تقلل من أهمية هذه التقنية. فتأكيد الأشياء مرة بعد أخرى هو أداة قوية لتغيير مشاعرك.

التقنية الرابعة: قليل من السحر

إن التضليل، هو المبدأ الرئيس في معظم الحيل السحرية، إنه فن جذب انتباه المشاهد إلى مكان معيّن، بينما يقوم الساحر بالتلاعب بالوضع دون أن يلاحظه أحد.

إننا نعرف مدى فعالية التضليل مع الأولاد، وكيف يتحول بكاؤهم وصراخهم وشكاواهم وسخطهم المستمر، إلى تذمر أولاً ثم إلى صرخات من الحبور عندما تدخل "مصاصة" إلى المعادلة. بالطبع يتطلب البالغون أكثر من ذلك قليلاً، لكن القاعدة النفسية تبقى هي نفسها. ليكن لديك شيء ما تقدمه للشخص من أجل تحويل انتباهه، وستجد بأنه من الأسهل إقناعه بالمسامحة.

عندما تقترح فكرة المسامحة أولاً، قدّم حافزاً فورياً، شيئاً ما يستلمه على الفور، كي يركّز عليه. أما ما هو الشيء الذي تقدمه، فيعتمد على علاقة المعنيين بالأمر وأعمارهم.

مثال: يريد زهير أن تقبل جميلة اعتذاره.

بعد اتباع الإرشادات الواردة في الفصل السابق، يستطيع زهير أن يقول، "يا جميلة، أعلم بأنك غير ملزمة بمسامحتي، لكنني سأعطيك التذاكر

لمشاهدة العرض على أية حال. فكّري بذلك، وخذي وقتك، أستطيع أن أتفهم ذلك". وما أن تقبل جميلة التذاكر، يكون زهير قد زاد كثيراً من فرص قبول اعتذاره. وبالإضافة إلى تقدير التذاكر وتشغيل قانون التبادل، فستفكر جميلة الآن بالعرض الذي ستحضره، ولن تشعر بغضبها كثيراً.

مراجعة الاستراتيجية

- من المهم جداً أن تقدم فكرتك بطريقة صحيحة. وقم بذلك عندما يكون الشخص في مزاج جيد. دعه يعرف بأنه يتحكم بالوضع تماماً، ودعه يفهم معاناة الشخص الآخر.
- دع الشخص يعرف بأن أفعال الآخرين لم ينتج عنها أي متعة، أو مكسب مالي، أو حتى أي نوع من المكاسب الأخرى مهما كانت. وتذكر بأن المفتاح يكمن باستعادة التوازن إلى العلاقة، سواء أكانت شخصية أم مهنية.
- لا شك بأن العلاقات المتأزمة تستنزفنا عاطفياً، روحياً، وجسدياً. دع الشخص يعرف بأن من صالحه عاطفياً أن يسامح سواء أكان يشعر بأنه على حق أم لا.
- يكون الشخص أكثر استعداداً للمسامحة إذا ما توزع انتباهه ما بين غضبه وشيء يجد فيه نوعاً من التسلية. أعِد توجيه تركيزه، وسوف تليّن موقفه.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

⇦ الفصل 24: اجعل أي شخص أكثر ميلاً للاعتذار

الفصل السادس والعشرون

اجعل أي شخص أكثر اهتماماً بأي شيء

أنت تحب الأوبرا، وهي تحب التزلج على الجليد. هي تحب الخروج من البيت على الدوام، وأنت تحب البقاء في البيت. بإمكانك أن تفعل ما يحلو لك وما تستمتع به هي أيضاً، ابتداءً من العمل في الخارج، إلى قضاء الوقت مع العائلة، إلى الذهاب بنزهات. أما إذا كنت تحب أن يهتم شخص ما بالأشياء التي تحبها أنت، فالاستراتيجيات النفسية التالية موجودة من أجل إنقاذك:

التقنية الأولى: هذا هو الأمر ببساطة

فكّر بشيء لا تحبه. وغالباً ما ستكون قليل المعرفة عنه. وعلى العكس من ذلك، فعادة ما نكون معتادين تماماً على الأشياء التي نستمتع بها. وكلما عرف الشخص أموراً أكثر عن شيء معيّن، كثرت احتمالات محبته له. وإذا كان لديك هواية ما، فهل تعرف بأنه كلما اكتشفت تعقيدات وفروقات أكثر فيها، فتنتك هذه الهواية أكثر.

وهكذا، إذا أردت أن تجعل شخصاً ما مهتماً بأمر ما، الاهتمام بالحدائق (البستنة) مثلاً، دعه يتعلم قدر الإمكان عنه. لاحظ بأن الجوانب

التي يكتشفها في البستنة تتوافق تماماً مع مميزات شيء يحبه فعلاً.

مثال: ترغب مايسة من صديقها فريد أن يهتم أكثر بالأوبرا.

يحب فريد سباق السيارات، لكنه يكره الأوبرا. أما ما يجعله متعلقاً بسباق السيارات فطبيعته التنافسية، والسرعة العالية والخطرة. وهكذا تستطيع مايسة أن تُظهر قدر إمكانها أن بعض هذه العناصر موجودة فعلاً في الأوبرا، ويصبح فريد طبيعياً أكثر من معجب بالأوبرا.

وعلى سبيل المثال، يمكن لمايسة أن تجعل فريد يعرف بأن ألوف الناس تستطيع أن تحاول البروز، وأن مئات دور الأوبرا تتنافس للحصول على جمهور يحضر حفلاتها، وأن عدة دور أوبرا تعرض مشاهد موت، وأن بعض فناني الأوبرا يجنون أموالاً أكثر من بعض نجوم الروك. ومن الواضح بأن هناك عدة أمور تتعدى سباق السيارات والأوبرا، لكن حمل فريد على أن يركّز على الحسنات والميزات التي تتمتع بها هاتان الهوايتان، بإمكانه أن يزيد كثيراً من انتباهه واهتمامه بهما.

التقنية الثانية: إذاً يجب أن أحبها!

تُظهر الأبحاث المدهشة علاقة ممتعة ما بين المكافأة والسلوك. وقد وجدت إحدى الدراسات بأن الأشخاص الذين دُفع لهم 100$ للقيام بعمل ما، أقدموا على تصنيفه بأنه أكثر صعوبة وأكثر إجهاداً، مما صنفه الذين دُفع لهم 25$ للقيام بالعمل نفسه في ظروف متشابهة. عندما يُدفع لشخص ما مبلغ معين للقيام بشيء ما، فعادة ما سيجد هذا العمل أكثر صعوبة وأقل إمتاعاً. وكلما زادت قيمة المكافأة، ستقل حوافزه واهتماماته (فريدمان أيت آل 1992).

عندما نختار القيام بشيء، ولا نتلقى بدلاً عنه أو بطريقة أخرى مكافأة له، فنحن نميل إلى أن نحبه أكثر دون قصد منا، وإلا فلماذا نقوم به؟ ونحن نفضّل أن نعتقد بأننا لم نخطئ في قيامنا بهذا العمل.

وعلينا أخذ عامل مهم آخر بالاعتبار: هذه التقنية تنجح فقط إذا ما اختار الشخص المضي بالسلوك، من بين خيار آخر واحد على الأقل. وإذا ما أُبلغ بأن عليه أن يقوم بشيء ما، ثم يحدث العكس، فعندها سيجد أن هذا العمل أقل متعة كلما قل المبلغ الذي يُدفع له. ومع هذا، فإذا اختار بنفسه أن يقوم بهذا العمل فعليه عندها أن يبرر عمله، وهكذا فهو يفترض من دون قصد أن عليه أن يحبه أكثر، وهكذا فهو لا يقوم به مقابل مكافأة. أما الشخص الذي لا يمتلك خيارات فسيكون منزعجاً بسبب اضطراره للقيام بهذا العمل، ومنزعجاً كذلك لشكه بإمكان أن يكون شخص آخر يحصل على مبالغ أكبر مقابل هذا العمل، أو أنه لا يحصل على مبلغ كافٍ.

مثال: يريد والد من ابنته أن تجرّب أطعمة جديدة ومختلفة.

يستطيع الوالد أن يبلغ ابنته بأنها إذا جرّبت تناول الدجاج لليلتين متتاليتين فسوف يعطيها كعكة كتحلية لها في الليلة الأولى. والآن، مع وجود المكافأة في جوفها سلفاً، سوف تأكل لحم الدجاج في الليلة الثانية على مضض، مقنعة نفسها بأنها تحبه مع عدم وجود مكافأة إضافية بانتظارها. الآن ومع تسلمها المكافأة مقابل سلوكها، فالحقيقة الماثلة من أنها لن تستفد بعد الآن من مكافآت تعطى لها، تشكل لها صدمة نفسية لعدم وجود مكافأة في المقام الأول.

إذا قدّمت مكافأة للابنة بكل بساطة، الدجاج ثم كعكة الحلوى،

فعند ذلك سوف تتقبل فكرة تناولها شيئاً للحصول على آخر. لكن إذا كان عليها أن تأكل الدجاج في الليلة الثانية دون الحصول على أية مكافأة، وفقط بسبب موافقتها على القيام بذلك، فسوف تكون مجبرة على تسوية مشاعرها تجاه الدجاج، مستنتجة بشكل غير إرادي بأنها تحبه. ودون ذلك كيف نستطيع تفسير قبولها لتناول الدجاج مع غياب مذاق الحلوى عنها؟

التقنية الثالثة: سهّل الأمور قدر الإمكان

عندما يحين أوان قيامنا بشيء ما نحبه، فإننا نتطلع إلى التفاصيل العديدة، لكن عندما يحين وقت قيامنا بأشياء لا نحبها، فإننا نتفحص كل تفصيل. وهكذا إذا كنت ترغب أن يتغيّر شخص ما، فعليك أن تُظهر له بأن هذا الأمر بسيط وسهل.

وإذا كنت ترغب بتشجيع سلوك ما، مثل الشروع في العمل، فعليك أن تركّز على سرعة وسهولة إنجاز ذلك العمل الذي يتعيّن إنجازه. أما عندما تريد إضعاف سلوك ما، فزد عدد الخطوات كي تصبح عملية طويلة ومملة وشاقة. إنها العملية نفسها لكن سوف يتكون لديك موقف مختلف تماماً تجاهها بحسب استيعابك لها.

مثال: تريد آنجي أن يتناول زوجها الطعام بصورة أفضل وأن يزيد من التمارين.

ترى آنجي بأن الأطعمة الصحية مثل الفواكه والخضار تقطف وتُغسل وتجهز للتناول، وأن ملابس العمل نظيفة ومتوفرة. على آنجي أن تشجع زوجها على العمل كلما أمكنها ذلك بتصريحها بعبارات مثل، "لماذا لا تركض ركضاً سريعاً حول طريق المدرسة الثانوية؟"، ومثل "اغتنم فرصة

عشرين دقيقة لتركض فيها كل صباح، وسأقوم بنقلك إلى مكان عملك". وبينما تبدو هذه العبارات بديهية، سيكون بإمكانك أن تلاحظ الفرق الموجود في كيفية تقديم الموضوع: "بدلاً من أن تغفو في الصباح، أجبر نفسك الكسولة على النهوض من السرير، وادخل إلى النادي، وتخلص من الأطعمة الزائدة التي التهمتها". لا شك في أن مثل هذه العبارة لا تبدو مشجعة بالمرة، أليس كذلك؟

التقنية الرابعة: طريقة التحفيز

هل شعرت بالسأم ذات مرة إلى درجة دفعتك للتكلم مع الوسيط التجاري بكل حماسة، والذي يقوم بمهاتفتك حتى ولو لم يكن لديك اهتمام بما يبيعه؟ أو هل شعرت بالسأم الشديد إلى درجة أنك كنت مستعداً للقيام بأي شيء فقط لتخرج من المنزل، وحتى لترافق صديقة لك أثناء قيامها بجولات عمل لها؟

تقول طريقة التحفيز للوصول إلى التشويق بأن الفرد يحاول المحافظة على مستوى معيّن من التحفيز والنشاط. وبشكل مشابه نجد أن نموذج إنقاص الدوافع يقول إنه إذا ارتفعت مستويات النشاط عند الشخص لدرجة كبيرة، سيسعى إلى التقليل منها. ولكنها تقول أيضاً إنه إذا كانت مستويات التحفيز منخفضة جداً فسيسعى الشخص إلى زيادتها، عن طريق السعي إلى مستويات أعلى من التحفيز الذي يحصل عليه نتيجة قيامه بنشاطات متعددة. وهكذا فحتى أشد الناس كسلاً معرضون لأن يصبحوا ضجرين نتيجة عدم قيامهم بأي عمل. وبهدف إيصال فعالية التقنية الرابعة إلى حدّها الأقصى، علينا أن ندمج هذه الطريقة النفسية مع النهج المعرفي الذي يدعى نظرية قيمة التوقع. التي تنص أساساً على أن الشخص يكون أكثر ميلاً للتحرك إذا ما اعتقد بأن سيكون ناجحاً في مجهوداته.

مثال: يريد فؤاد من حفيده أن يتمرس أكثر في الأعمال التجارية للعائلة بدل تضييع فصل الصيف.

ينتظر فؤاد حتى يكون عند حفيده القليل من الأعمال، وذلك حتى تصبح رغبته بالبحث عن محفز للقيام بشيء ما في أوجها. بعد ذلك يعرض فؤاد أن يقدم لحفيده فرصة تكون نتائجها مضمونة. وعلى سبيل المثال، يمكن أن يسأل حفيده إذا ما كان يرغب بالعمل في الشركة في الأسبوع القادم مقابل مبلغ معيّن من الدولارات.

لأن طلب فؤاد جاء في وقت يكون الحفيد فيه غير منشغل، فحتماً ستزيد احتمالات أن تكون استجابته إيجابية. أما إذا كان مشغولاً بنشاط ما سلفاً، فقد لا يشعر بدافع لزيادة محفزاته. إضافة إلى ذلك، وبسبب أن فؤاد يقدم لحفيده مكافأة محددة بدلاً من أن يقدم له عمولة، أو يقول له "سنرى كيف ستتصرف"، سيكون حفيده أكثر ميلاً للقبول.

مراجعة الاستراتيجية

- اظهِر كل عناصر العمل أو النشاط الذي ترغب أن يقوم به شخص آخر، واظهِر له كيف تشبه هذه العناصر عملاً آخر تعرف بأنه يحبه. وسيهتم بالتالي بهذه الفكرة الجديدة.
- تُظهر الدراسات بأننا إذا قمنا بعمل معيّن، سيكون استمتاعنا فيه أكثر، إذا لم نتلقَ مكافأة عليه.
- سهّل الأمر قدر الإمكان على الشخص كي يمضي في التحرك، وساعده على تكوين الزخم اللازم للشروع بالعمل.
- من الأفضل أن تدمج نظريتين قويتين لتكوين الدافع اللازم، واطلب من الشخص الآخر أن يمتثل لما طلبته منه عندما يكون غير منشغل بعمل آخر، ثم قدّم له مكافأة محددة ومنفعة معينة مقابل عمله.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

- ⇦ **الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر**
- ⇦ **الفصل 10: أزِل السلوكيات المحطمة للذات عند أي شخص**
- ⇦ **الفصل 13: غيّر ذهنية أي شخص، وامنع السلوك العنيد في أي وقت**
- ⇦ **الفصل 15: حوّل متسكعاً كسولاً إلى رجل طموح يسعى للأفضل**

الفصل السابع والعشرون

اوقف السلوك العدواني - السلبي عند أي شخص

لنفترض بأن امرأة ما تعجز عن مواجهة المشاكل مباشرة، ولهذا فهي "تنتقم" عن طريق التسبب بالأذية أو الانزعاج بطريقة تبدو وكأنها بريئة. إن كان في حياتك أي شخص يسبب لك المضايقات كثيراً بطرق عدوانية - سلبية، استخدم التقنيات التالية لتحمل الشخص على المواجهة المباشرة وعلى مناقشة الأمور بدلاً من الاغتياظ والتخطيط للانتقام بسرية.

التقنية الأولى: اقلب، اقلب، اقلب القاعدة النفسية

يمكنك طلب نصيحة الشخص بخصوص الأمر ذاته الذي يتسبب بإزعاجك فيه. إن القاعدة النفسية وراء هذه التقنية مزدوجة. أولاً، يُقدم ذلك الشخص على استثمار، لكنه أيضاً يريد لاستثماره أن يكون مجزياً، ويحدث ذلك إذا كانت الأمور تجري بسهولة بالنسبة إليك. أما إذا جعل الحياة أصعب بالنسبة إليك، فربما سيتسبب الضغط والاضطراب بشلل أعمالك، ويجعلان نصيحته عديمة الفائدة بالنسبة إليك. كلنا نريد أن نكون على صواب، ولهذا السبب سوف يحاول أن يجعل الأمور تبدو سهلة قدر

الإمكان بالنسبة إليك حتى يمكنك الاستفادة من "حكمته".

مثال: لدى كارين، وهي مديرة مكتب، سكرتيرة اسمها دلال تخطئ باستمرار في حفظ الأشياء في أماكنها.

باستطاعة كارين أن تطلب من دلال أن تستنبط نظام أرشفة محسَّناً. ودليل نجاعة النظام الذي استنبطته دلال، يكون بعدم تضييع كارين وقتاً لإيجاد ملفاتها. وهكذا، فدلال لن تمتنع فقط عن أي عمل تخريبي للملفات، لكنها ستبذل جهدها لتسهيل عمل كارين. وكلما صرفت كارين وقتاً أقل في التفتيش عن الملفات، أثبت نظام دلال بأنه أكثر فعالية.

عندما يكون الحذاء في القدم الأخرى

عندما يزعجك أمر ما، أو تحبطك أو تزعجك تصرفات شخص آخر، فعليك أن تثير المسألة وأن لا تكتمها في أعماقك فتصبح أكثر خطورة مما هي عليه فعلاً، وإبقاء مشاعرك لنفسك غير جيد لعلاقتك مع الشخص الآخر أو لك شخصياً. إليك بعض الإرشادات التي تساعدك على إثارة ما يقلقك: انتظر أربعاً وعشرين ساعة قبل أن تقول أي شيء، قم بإثارة المسألة عندما لا يكون الوقت ضاغطاً عليكما، أو عندما تكونان في مزاج جيد، وعليك صياغة عباراتك بطريقة غير معتادة.

التقنية الثانية: اجعل الحياة سهلة

من الأفضل أن تجعل حديث الشخص الآخر عما يزعجه أمراً سهلاً قدر الإمكان. ولن يضطر هو إلى التفوه بحديثه بطرق سلبية في حال تمكن من التنفيس عما يزعجه وجهاً لوجه. ومع ذلك سيبقى هذا الأمر صعباً

بالنسبة له. وهكذا فعليك أن تضع خطة للتحرك تجعله يخبرك بما يزعجه يومياً. وبهذه الطريقة يتعود بطريقة لطيفة على أن يتكلم عن دخيلة نفسه. أما إذا كان غير مرتاح للقيام بذلك، فتستطيع أن تطلب منه وببساطة أن يكتب عما يشغل باله. عند ذلك سوف يفكر بما كتب، وأن تتناقشا فيه بعد أخذ موافقته.

مثال: يعتقد مالك بأن زوجته لويزا تتصرف تجاهه بطريقة عدوانية - سلبية، أما هي فغير مستعدة أو غير قادرة على مناقشة ما يزعجها.

يدعو مالك (وليس يأمر) لويزا لتمضية خمس دقائق أو وقتاً أطول من ذلك كل يوم، أو في يوم معيّن لكتابة ما يزعجها. وبعد ذلك تترك له ما دونته. وهنا لا يُقدم مالك على مناقشة أو انتقاد ما تقوله، أو حتى يجرّب الدفاع عن نفسه. ومن الأفضل أن يكتفي بشكرها على صراحتها. وفي وقت قصير ستتعلم لويزا كيفية مواجهة القضايا المزعجة في حياتها. وعندما يصل مالك ولويزا إلى مرحلة لا يشعران معها بالانزعاج أو بتسارع الأمور، فعليهما أن يتفحصا ما دوّنته لويزا ومناقشة كيفية مواجهة الأمور التي تقلقها.

التقنية الثالثة: سأظهر لك كيف

تجعل هذه التقنية من المستحيل تقريباً على أي شخص أن يتصرف بسلبية - عدوانية تجاهك. عليك أولاً أن تعرض سلوكه علناً عن طريق إبلاغه بأنك كنتَ على اطلاع على تصرفاته. تستطيع بعد ذلك أن تبلغه بأنك على علم بالأسباب التي تقف وراء ما فعله، وأنك تتفهمه تماماً. والحيلة هنا هي أن تجعل السبب شيئاً آخر غير كونه سلبياً - عدوانياً.

مثال: لدى هاني صديق اسمه مفيد يواظب على السخرية منه علناً.

لا يهم إن كان هاني قد طلب من صديقه مفيد أن يتوقف عن السخرية منه علناً أم لا. ويجب أن يقول له الآن، "مفيد، أفهم لماذا تسخر مني أمام الناس. ويرجع ذلك لاعتقادك بأن الناس سيحبونك أكثر مني، وهكذا فأنت تقول أشياء لتحاول أن تجعل نفسك تبدو وكأنك أفضل، وأبدو أنا أسوأ. إنك لا تستطيع منع نفسك عن هذا السلوك حتى ولو أردت ذلك".

سيقوم مفيد بإنكار سلوكه أو دوافعه أو الأمرين معاً. وسيقوم هاني بمتابعة الموضوع قائلاً، "أنا آسف، لكن لعلّي قد أصبت وتراً حساساً. دعنا ننسى الموضوع". بعد ذلك إذا ما أقدم مفيد على السخرية من هاني مرة أخرى، فسوف يضطر إلى الاعتراف بأن هاني كان مصيباً، وسيمنعه كبرياؤه من المضي قُدُماً في تصرفاته.

التقنية الرابعة: الاستبعاد

اجعل ما يفعله الشخص الآخر لإزعاجك أسوأ، بغض النظر عما يفعله. وعن طريق جعل الظروف أقل مواتاة، تستطيع أن تدفعه لطلب هدنة، وأن يتحرك لمنطقة عاطفية وسطى. وتستطيع القيام بذلك بطريقتين: بإمكانك إما (1) أن تعلن أنه إن لم يقم بما يتوجب عليه، فلن تقوم أنت بما يتوجب عليك، أو (2) أن تبادله السلوك السلبي - العدواني، وأن تتصرف من دون قول أي شيء. وعند مرحلة ما سيُجبر على إثارة المسألة، وعند ذلك بإمكانك الانشغال بمناقشة أكثر جدوى، لأنه سيكون قد عانى مثل ما عانيت. ويجب استخدام التقنية الرابعة عند الضرورة فقط، لأنها يُحتمل أن تسبب احتكاكاً أكثر لوقت قصير مما هو موجود فعلاً.

مثال: لا يقوم بدري زوج مريم، بترتيب أغراضه بـرغم طلبات زوجته المتكررة.

على مريم أن تنفذ إضراباً بكل بساطة، وأن تتوقف عن الغسـيل، أو تنظيف الصحون، أو الأعمال المنـزلية الأخرى التي تقوم بها عادة. وعليها أن تتجاهل كل ما يتجاهله بدري وحتى أكثر. في هذه الحالة لـن يـتمكن بدري من الاستمرار بتصرفه السلبي - العدواني فقط، لكنه سيصبح أسـوأ حالاً مما كان عليه من قبل.

التقنية الخامسة: النتائج المعكوسة

تصرفات شقيقك المزعجة تعطيه دوماً نوعاً من الرضا العاطفي عـن نفسه. لكن إذا ما ارتدت عليه تصرفاته وانتهت بإيذائه هو بـدلاً منـك، فسوف يتخلى سريعاً عن طرقه هذه. وبالرغم من أن هذه العملية تعتبر غير مناسبة إلى حد كبير إذا ما فشل شقيقك في محاولاتـه لإزعاجـك، فهـو سيقوم بإيقاف محاولاته هذه كأسلوب لحماية نفسه.

مثال: يقوم زميل مادلين، دريد بكل شيء ابتداءً من أكـل طعامها، وحتى تدوين الرسائل الهاتفيـة بطريقـة خاطئة.

بغض النظر عما يفعله دريد، تجعله مادلين يظهر وكأنه مكلف بالنسبة له، وليس لها. وهاك مثلاً:

- يأكل دريد طبق السلطة الذي تحفظه مادلين في الثلاجة. عند ذلك تعلّق مادلين، "أوه، كنت على وشك إرجاع طبق السلطة هذا لأنني وجدت بعض الحشرات تزحف فيه".
- "ينسى" دريد أن يُخبر مادلين عن اجتماع المبيعات. فتقول له مـادلين،

"أوه، كنت على وشك ترويج فكرتك الجديدة في هذا الاجتماع. أعتقد أنه أصبح لزاماً علينا أن نؤجل الفكرة".

- يهرق دريد القهوة على طاولة مكتب مادلين. بعد ذلك تقول مادلين، "أوه، طبعتُ ورقة لك لتقرأها، لكنها الآن مبللة وغير صالحة للقراءة. أنا آسفة".
- يدوّن دريد رسالة هاتفية بطريقة خاطئة. تقول مادلين، "أوه، أنا غارقة في العمل، ظننت أنه باستطاعتنا تقاسم مبيعات تلك المكالمة. لربما نستطيع تقاسم مبيعات مكالمة أخرى".

مراجعة الاستراتيجية

- اطلب مساعدة الشخص على القيام بشيء يسبب لك المشاكل. وفي هذه الحالة، ولكي يبرهن بأنه على صواب، ولكي يثبت بأن نصيحته مفيدة ومساعدة، فلن يُقدم على إيقاف إزعاجه لك فقط، لكنه سيسهّل الأمور عليك.
- عليك أن تقترح طريقة آمنة عاطفياً كي تناقشه فيما يزعجه، ومع الوقت ستستطيع ترويض استجاباته للمواقف السلبية.
- اظهر سلوك الشخص الآخر إلى العلن، لكن ضع سبباً آخر لتفسير سلوكه غير السبب الحقيقي. وبعد ذلك ما أن يشرع في سلوكه حتى تبدو الأمور وكأنه يُبرهن بأنك على صواب، وهو الأمر الذي لا يقبل كبرياؤه القيام به.
- تستطيع إجبار الشخص الآخر على طلب هدنة عن طريق جعل الأمور أسوأ، وهذا يجعله يأخذ موقفاً عاطفياً وسطاً.
- إذا ما تبيّن بأن كل ما يحاول أن يفعله شخص ما يرتد عليه، مما ينتج عنه إيذاء نفسه بدلاً من إيذائك، فسيتخلى عن ذلك سريعاً.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ الفصل 9: إعطاء نفحة من تقدير الذات: ساعد أي شخص ليحب نفسه أكثر

⇦ الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك

⇦ الفصل 25: ساهم بإزالة الغضب واجعل أي شخص أكثر تسامحاً

الفصل الثامن والعشرون

غيِّر الشخص المتأخر دائماً عن مواعيده

إن كانت هناك من صفة معروفة عن فاتن فهي تأخرها دائماً عن مواعيدها. إنها تقدم العذر بعد العذر، وحتى إنها أحياناً لا تُزعج نفسها حتى بتقديم هذه الأعذار. سنقوم هنا بتطبيق مجموعة منوعة من التقنيات النفسية من أجل تغيير فاتن.

عادة ما ينجم التأخر المستمر عن واحد من دافعين لا إراديين. الأول هو أن شخصاً مثل فاتن يحتاج إلى الشعور بأنه يتحكم بالأمور. إن جعل الآخرين ينتظرون يضع فاتن في مركز القوة، حتى ولو كان ذلك في مناسبة اجتماع أو دعوة عشاء. ومع هذا، فإذا استمرت بالتأخر عن أمور تضّر بها فقط - مثل اندفاعها للحاق برحلة لبدء عطلة في مكان ما، أو عدم مشاهدة بداية الأفلام - فعند ذلك تكون ببساطة تعاني من "انعدام الشعور بقيمة الوقت". ويشعر بعض الناس بقيمة الوقت بطريقة مختلفة تماماً. قد تكون فاتن غير قادرة على الحكم بفعالية على وقتها وإدارته جيداً، وغالباً ما تخصص وقتاً أقل لمهمة معينة مما تأخذه عادة، أو أنها تنشغل بتسليات لا نهاية لها.

إذا ما سئمت من انتظار شخص ما، وبغض النظر عن الدوافع، فإنك

تستطيع تجربة هذه التقنيات النفسية، من أجل حمل ذلك الشخص على احترام مواعيده في كل مرة.

التقنية الأولى: ادفع الثمن

قد تُفلح بتحقيق تغيير في السلوك إذا كانت الرهانات كبيرة. في هذه التقنية الأولى ستقوم بإبلاغ الشخص مقدماً بأنك ستنتظره لمدة محددة من الوقت، وبعد ذلك ستغادر إذا لم يحضر. سيكون هذا هو نهاية النقاش. لكن يجب أن لا تقدم على ذلك بقسوة وبرودة، ولكن بكل بساطة لأن الظروف تتطلب ذلك. إنك ترغب باحترام المواعيد، وترغب أن ينضم إليك ذلك الشخص. لكنه إذا لم يستطع تحقيق ذلك حسب جدول زمني متفق عليه، إذاً فعليك أن تمضي من دونه.

مثال: في كل مرة يكون لديك خطط مع صديقتك فريال تعمد إلى جعلك تنتظر.

يمكنك أن تقول شيئاً مثل، "فريال، نحن نرغب بالذهاب إلى السينما معاً، لكننا لا نرغب بأن نصل متأخرين. سوف نكون أمام شقتك عند الساعة 5:35، وسوف أتصل بك عندما نصل مقابل البناية التي تقطنينها. وإذا لم تكوني أسفل البناية عند الساعة 5:40، فسوف نضطر للانصراف". في هذه الحالة لن تكون المسألة مسألة إزعاجك، وبدلاً من ذلك ستخسر فريال مشاهدة فيلم السينما. وبغض النظر عن الدوافع الفاعلة غير المقصودة، ستتمكن من الحضور على الموعد إذا كان يتحتم عليها ذلك.

غير المألوف

حدّد وقتاً غير مألوف. مثلاً، بدلاً من تحديد وقت 9:00 تستطيع تحديد وقت 8:57. تظهر الدراسات بأن الناس يميلون إلى تذكر الوقت غير المألوف، وإلى تعليق أهمية أكبر على هذه الأوقات. إضافة إلى ذلك، فعندما يبدأ اجتماع ما في وقت "صحيح"، مثل 9:00 مساءً، فعادة ما يفترض الناس بأنه لن يبدأ فعلاً حتى 9:10 أو نحو ذلك. لكن عند تحديد وقت غير مألوف فسيعتقد الناس بأن موعد بدء الاجتماع يكتسب أهمية أكبر.

التقنية الثانية: إعادة إدراك قيمة الوقت

هناك طريقة عظيمة للتخلص من التأخير المزمن عن المواعيد، وهي تدريب الشخص على تقدير الوقت. وإذا كان يعطي تقديراً أقل للوقت اللازم للقيام بمهمات محددة، فعند ذلك بإمكانك أن تُظهر للشخص الآخر كم يستغرق القيام بالأمور، عن طريق جعله يدرك ذلك عمداً. وعندما يقول شخص ما بأنه سيفرغ من المهمة في غضون خمس دقائق، فعادة ما يكون على خطأ. وهنا يمكنك جعل الشخص واقعياً وصادقاً مع الوقت.

لا يمكن أن تكون عملية إعادة التأهيل بصورة فورية، لكننا نستطيع فعلاً أن ندربه على أن يكون "أكثر إدراكاً للوقت". وتُستخدم هذه التقنية بفعالية كبيرة في صفوف إدارة الوقت، حيث يرى الناس بالأسود والأبيض كم من الوقت يضيعون ويخسرون، وهذا الأمر يدفعهم للتخطيط ليومهم بطريقة أفضل.

مثال: لا تلتزم زوجتك دانيا أبداً بالوقت المحدد في كل المناسبات، وتبقيك بانتظارها لكل شيء.

بإمكانك اختيار يوم لدانيا تضع له جدولاً زمنياً. وفي هذا الجدول

تقوم بتسجيل الوقت الذي يستغرقه القيام بالأشياء، ابتداءً من تنظيف أسنانها إلى تناول طعام الفطور، إلى العودة من عملها إلى المنزل، ثم الذهاب للتسوق. ستجرب أن تخمّن ذهنياً كم من الوقت يستغرقها القيام بهذه المهمات، على مدى الأيام القليلة الآتية. وبعد ذلك تعود لاستعمال الجدول الزمني مرة أخرى. وتستمر هكذا حتى تصبح قادرة على "تخمين" كم من الوقت يستغرق القيام بالمهمات بكل دقة.

التقنية الثالثة: دعنا نعقد صفقة

ستتوجه في هذه التقنية نحو حساسيات الشخص الآخر. فمن الواضح أنه يجد صعوبة بالوصول في الوقت المحدد. وهكذا يصبح باستطاعتك اختيار ميادين صراعاتك. لا شك في أن حاجتك لاحترام المواعيد تتناقض مع رغبته بعدم التقيّد بالوقت. إذاً نتساءل فعلاً لماذا يكون الأمر كما تريده أنت؟

هنا يصبح المجال مفتوحاً لعقد صفقة: يتعيّن على الشخص الآخر أن يلتزم بالحضور في الوقت المحدد في مناسبات محددة، أما في الأوقات الأخرى فلا بأس إن تأخر. إضافة لذلك يمكنك فرض عقوبة على تأخره بغض النظر عن عذره إن كان جيداً أم لا، وذلك من أجل منعه من التأخر عن المناسبات التي يوافق فيها على أن يكون دقيقاً في أوقات حضوره.

مثال: دارين، زوجة جابر تبقى دائماً بانتظاره.

تقوم دارين وجابر باختيار أولوياتهما، وبعد ذلك يتفقان بأن عليه أن يكون على الوقت في مناسبات معينة. وعلى سبيل المثال، إذا ما كان التأخر عن موعد إقلاع الطائرات يثير جنون دارين، فعند ذلك تستطيع تحديد وقت المغادرة من المنزل. أما إذا وصل جابر إلى العشاء المتفق عليه مع الأصدقاء متأخراً، وكذلك لحضور فيلم سينمائي، فلا بأس بذلك. وهنا لن

تشعر دارين بأن جابر لا يحترم مواعيد مناسباتها، لأن هذا أمر متفق عليه فيما بينهما. ومع ذلك فإذا ما رتبا الأمر بحيث لا يغادران البيت متجهين إلى المطار في الوقت المحدد، وذلك وفقاً لما وافق عليه جابر، فعليه في هذه الحالة أن يفعل شيئاً لدارين (الأمر الذي يجب أن يتفقا عليه مسبقاً).

التقنية الرابعة: صلات نفسية

هل تذكر الدروس النفسية التي علمها العالم الروسي إيفان بافلوف؟ بالمختصر فقد لاحظ هذا العالم الروسي أثناء تجربة كان يُجريها بأن الكلاب التي كان يعمل عليها تبدأ بإفراز اللعاب ما أن يدخل إلى الغرفة. فهذه الكلاب تعرف أن ظهور بافلوف أمامها يعني أنها ستتلقى الطعام. وهنا أفرزت الكلاب اللعاب لأنها ربطت ما بين بافلوف وحصولها على الطعام، حتى من دون وجود الطعام فعلاً. وهذا ما يُدعى رد الفعل المشروط، ونحن نمتلك أمثلة عدة من هذه في حياتنا.

وعلى سبيل المثال، فلعل رائحة الحشائش المقطوعة حديثاً تعيد لك ذكريات معينة عن طفولتك. أو في أي وقت تلتقي بشخص ما يحمل اسماً معيناً، تقفز مشاعر غير سارة إلى ذاكرتك بسبب تجربة سابقة لك مع شخص يحمل الاسم نفسه. ونحن نطلق على هذه الظاهرة اسم الصلات. والصلة هي اتحاد أو رابطة معينة ما بين مجموعة محددة من المشاعر، أو حالة عاطفية ما، مع محفز معيّن، مثل صورة، أو صوت، أو اسم، أو مذاق. وعندما تكون التصرفات الحالية للشخص مرتبطة بمحفز غير سار، فسوف يبدأ بتشكيل رابطة غير واعية، وسيحصل على شعور من الأشياء التي كانت تثير فيه السرور فيما مضى.

مثال: أنت وأختك دانا تعملان معاً، وهي تؤخرك دائماً عن جولات البيع.

عندما تقوم دانا بشيء تطلبه منها، وهو أن تكون على الوقت، عليك أن تصل (أو تربط) هذا السلوك مع رابط إيجابي. مثلاً، أبلغها أخباراً مسرّة، ذكّرها بشيء تتوق إليه، أو قدّم لها إطراءً خارج الموضوع، أو اشكرها على قيامها بمجهود محدد. وخلال وقت قصير ستمتلك دانا رابطاً إيجابياً عندما تكون ملتزمة بالوقت إلى درجة أنها سترغب بأن تلتزم بالمواعيد من تلقاء نفسها.

مراجعة الاستراتيجية

- يمكنك تبديل الرهانات بحيث يكون للشخص غير الملتزم بالمواعيد الشيء الكثير ليخسره أكثر من مجرد مضايقتك. وسيبذل الشخص مجهوداً أكبر ليكون ملتزماً بالوقت إذا كانت عواقب تأخره كبيرة جداً.
- بعض الناس لا يمتلكون إدراكاً فطرياً للوقت الذي يستغرقه القيام بالمهمات. ساعدهم على إعادة تعلّم مفهوم الوقت، وإدارة الوقت.
- إن واقع رغبتك بالالتزام بالمواعيد وتأخر الشخص الآخر لا يعني بالضرورة بأنه يتعيّن عليه أن يتنازل لصالحك. يمكنكما الاتفاق معاً ومسبقاً على المناسبات التي يستطيع الشخص الآخر التأخر فيها، وتلك المناسبات التي تريده فيها أن يلتزم بمواعيده.
- استخدم قوة الربط. فعندما يُقدم الشخص على فعل ما تريده منه، أي أن يلتزم بالمواعيد، اربط سلوكه هذا مع رابط إيجابي. وخلال وقت قصير سيربط مشاعره الإيجابية مع الدقة في المواعيد.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

⇦ **الفصل 25: ساهم بإزالة الغضب واجعل أي شخص أكثر تسامحاً**

الفصل التاسع والعشرون

غيّر الشخص الذي يتذمر دائماً

إنك لا تستطيع تحمّل التذمّر والشكوى الدائمين حول كـــل شـــيء تخطئ بالقيام به، أو حتى لا تقوم به أبداً ولو لدقيقة أخـــرى. وإذا لم تعـــد تستطيع تحمّل المزيد فبإمكانك استخدام هذه التقنيات النفسية التالية مـــن أجل وضع نهاية للتذمر نهائياً.

التقنية الأولى: الحل الوسط

تستخدم هذه التقنية حكمة محافظة جيدة وقديمة. اسأل الشخص المتـــذمر عن مطالبه وابحثها بهدوء تام. ولا شك بأن أسوأ وقت للنقاش هو عندما يكون الشخص في قمة تذمره تجاهك. ولذلك فعندما تكونان هـــادئين ومرتـــاحَين، يمكنكما أن تتفقا على ما يتعيّن عليكما فعله، والأمر الذي لا ترغبان بالقيام به. وإذا كان المطلوب شيئاً منطقياً فعليك أن توافق عليه وتنفذه حسب وعـــدك. لكنه إذا ما كان شيئاً تعتقد بأنه يجب عليك عدم القيام به، فعندها عليـــك أن تبلغه سبب ذلك، وتدخل بنقاش صريح ومفتوح حول هذا الموضوع.

إن الأشخاص الذين يتذمرون يفعلون ذلك لأنهم يعتقدون بأنها طريقة فعّالة لتحقيق ما يريدونه. مع ذلك فإذا ما وجدوا بأنه من الأجدى لهـــم أن يجلسوا بهدوء ويشرعوا بالتفاوض، فعند ذلك سوف يغيرون طُرُقهم عندما يكون لديهم مطالب أخرى.

مثال: يعتقد كل من الزوج والزوجة بأن الآخر يتذمر كثيراً.

يتعيّن على الزوجين عندما يكونان مسترخيين وفي مزاج جيد، أن يراجعا واجباقما ومسؤولياقما. والقاعدة بسيطة هنا: لا يستطيع أحد الأطراف أن يعدّل أو يغيّر هذه الواجبات لأسبوع واحد وحتى يحين موعد الجلسة التالية. وعلى سبيل المثال، إذا كانت إحدى مهمات الزوج أن يُخرج النفايات من المنزل، لن يُسمح للزوجة في هذه الحال أن تذكّره بذلك قبل مرور الوقت المتفق عليه. بعد ذلك يمكن أن تتذمر وتُفصح عن مكنونات قلبها بسبب تلكؤ زوجها بإخراج النفايات. ومع ذلك فإذا كان ما تشكو منه لا يدخل في لائحة الأمور المتفق عليها، فإن باستطاعتها أن تطلب من زوجها القيام به مرة واحدة، وبعد ذلك عليها أن لا تذكره بالمرة.

التقنية الثانية: ليكن التواصل كتابة

كثيراً ما يكون المزعج هو طريقة الشخص بطلب ما يريده منك، وليس ما يريده أو يطلبه حقيقةً، ومع التقنية الثانية سنقوم بإلغاء المضايقة في كيفية توصيل الرسالة، وبدلاً من ذلك سنقوم بالتركيز على الطلب نفسه.

عندما يكون التواصل الشفهي ثقيلاً، يمكنك أن تتحوّل إلى الطلبات المكتوبة. إضافة إلى ذلك فكتابة ما تريده لمرة واحدة، ووضعه في مكان واضح للعيان يضمن لك فائدة التذكير المستمر مع إلغاء عامل المضايقة.

مثال: يدير فريد وهادية تجارة عائلية صغيرة، ويتهم هادية بالتذمر دائماً.

يتوجب على هادية أن تدوّن على ورقة كل ما تريد أن يقوم به فريد، وأن تضعها على لوحة النشرة المنزلية، وعليها أن تدوّن على الورقة الوقت اللازم لإتمام العمل. وإذا لم يستطع فريد إتمام العمل، فعليه أن يستجيب كتابة مع ذكر الأسباب، وعليه أيضاً أن يقدم عرضاً مضاداً للطلب، أو يقوم بتحديد الوقت الذي يستطيع فيه تحقيق هذا الطلب.

التقنية الثالثة: مانعة الصواعق

توفر مانعة الصواعق التي اخترعها بنيامين فرانكلين مساراً منخفض المقاومة نحو الأرض لنقل التيار الكهربائي الخطر بعيداً عن المبنى الذي تُثبت عليه مانعة الصواعق. وبكل بساطة تقوم المانعة بتقديم هدف بديل سهل للصاعقة. هذه التقنية تستخدم طريقة مشابهة. إذا كان للمتذمر شيء آخر لتركيز اهتمامه عليه، شيء أكثر أهمية من شأنه تحويل انتباهه بطريقة لا يعود معها منشغلاً أو مستغرقاً بموضوع تذمره الأساسي. يُمكن أن تكون "مانعة الصواعق" هذه أي شيء، إيجابي أم سلبي، في حياتك أو حياته كما هو موضّح في المثال التالي. إضافة إلى ذلك فإنك تستطيع جعل الشخص المتذمر يتجاهل كل شيء آخر تقريباً، وذلك عن طريق تركيز انتباهه على شيء مهم جدّاً بالنسبة إليه.

مثال: تريد المراهقة ماجدة أن يتوقف والدها عن مضايقتها.

تحتاج ماجدة إلى مانعة صواعق كي تحوّل انتباه والدها عنها. بإمكانها أن تذكره بالأشياء المهمة التي تحدث لها في حياتها، والتي تجبرها على أن تكون مشغولة أو محتارة. ويمكنها القول على سبيل المثال، "إنني أجد صعوبة في صف اللغة الفرنسية، وصديقتي المفضلة تمرّ بأزمة، ولذلك فأنا أرغب في أن أكون إلى جانبها، وأنا قلقة بشأن دخولي للمدرسة البيطرية،

لذلك فأنا أدرس ساعات إضافية". وهنا يتأثر والد ماجدة برغبة ابنته لمساعدة صديقتها، وسعيها لبذل مجهود كبير، وتزداد رغبته بإعطائها مهلة، متناسياً بذلك الأمور الصغيرة. وعادة ما ينسى الناس بأن الآخرين لهم حياتهم وأمورهم الخاصة التي تشغلهم. وعندما نذكّرهم بهذه الأشياء فذلك يساعدهم على إعادة تركيز انتباههم، وسيقومون بتخفيف مضايقتهم عنا.

التقنية الرابعة: كشف القناع

يرجع سبب التذمر لشيء واحد: يريد الفرد أن يسمعه الآخرون، وأن يكون معترفاً بدوره. وعلى سبيل المثال، لن تشكو أمك بشأن الغسيل الملقى على الأرض، أو النفايات التي يتعيّن التخلص منها، أو طريقة قيادتك للسيارة مع أن كلامها يُفهم على أنه شكوى وتذمر. فكل ما تطلبه هو أن تأخذ مشاعرها ورغباتها على محمل الجد. وهي تريدك أن تنتبه إلى أنها هي مهتمة. والحل عند هذه النقطة هو إعطاؤها ما تريده، وذلك حتى لا يُفهم من حاجتها هذه على أنها تذمر.

كلما أكثرت من الثناء على والدتك، اعتقدت أكثر أنها أصبحت تشعر وكأنها في موقع لتوجيه حياتك. لكن العكس هو الصحيح. فكلما أكثرت من إظهار التقدير والاحترام، قلت حاجتها لمحاولة التحكم بحياتك. وهنا تصبح التقنية الرابعة فعالة تماماً في وضع نهاية ساحقة لتذمر الشخص المستمر. دعنا نرى كيف تعمل هذه التقنية.

مثال: تضايق باسمة أختها الصغرى بديعة بشأن كل ما تفعله وما لا تفعله.

تستطيع بديعة أن تخبر باسمة كم تحترمها وتقدرها، وكم هي معجبة بما أنجزته في حياتها، حتى ولو لم يكن الشيء الكثير. تستطيع بديعة أن تقول، "أريدك أن تعرفي بأنني أؤمن بأن الطريقة التي تعيشين بها حياتك

رائعة بالفعل. إنني فخورة بك. وأريدك أن تعلمي أنه بالرغم من عدم قولي ذلك الكثير من المرات، فأنا أقدر كل شيء تفعلينه لأجلي".

التقنية الخامسة: الصدق... أفضل نهج نتبعه

لا شك بأنك تملك الخيار في أن تكون صادقاً على الدوام! وعلى سبيل المثال، إذا ما سمحت لأختك أن تعرف مقدار الضرر الذي تسببه بتذمرها، فستكون مدهوشاً بما سيحدث. وبالطبع ليس التذمر بالشيء اللطيف أو المسلي أو غير المؤذي. وبالحقيقة فإنه يدمر العلاقات. وتظهر الدراسات بأن التذمر يدفع بمستويات الحميمية عند الأزواج إلى الهبوط، وكذلك يحدث للارتياح (أو للإشباع) الزوجي بصورة عامة. وهنا يصبح من الضروري بالنسبة للزوجة المتذمرة أن تأتي بطريقة جديدة لإيصال رغباتها، وإلا ستجد نفسها من دون أي شيء لتتذمر بشأنه. إن الطريقة التي توصل إليها هذه الفكرة مهمة جداً، كما يوضح المثال التالي.

مثال: وصل بدري إلى نهاية احتماله بالنسبة لتذمر زوجته.

بدري محدد جداً بالنسبة لآثار التذمر. يستطيع أن يقول، "أريدك أن تعرفي أنني أحبك، وأرغب بأن نمضي بقية حياتنا معاً. واعلم الآن بأنني نسيت كيفية القيام ببعض الأشياء، وأنا آسف لذلك. لكن علينا أن نتفق على طريقة أخرى كي تذكريني بها، لأن طريقتك هذه وبكل بساطة لا تجعلني أشعر وكأني قريب منك. إنها تجعلني أستاء لأنني أشعر بأنك لا تقدرين الأشياء التي أقوم بها. أعلم بأن كل ذلك هو خطأي. لكل ذلك دعينا نرى إذا كنا نستطيع أن نتفق على طريقة أفضل للتواصل فيما بيننا، والتي تمكننا من القيام بالأمور المتوجبة علينا".

التقنية السادسة: تجنّب الفشل

في نظر الشخص الذي يضايقك بتذمره لا تستطيع الفوز، بغض النظر عما تفعله. فإذا لم تنفذ ما يطلبه منك الشخص المتذمر، فسوف يضايقك أكثر. وفي النهاية عندما تجد نفسك مجبراً على القيام بما يطلبه، فإنك ستلاقي القليل من الشكر، أو التقدير. إنه يمتلك إحساساً من الحق فيما يفعله بما يكفي ليكون على قناعة بأن الآخرين مجبرون على فعل ما يطلبه، وبالتالي فإن ما يطلبه فقط هو الذي "يسوي" الأمور.

لذلك تريد إبعاد الشخص المعني عن هذا الإحساس الآلي بحق الملكية (لطلب الأشياء)، وسبب ذلك بأنه لا وجود لقاعدة تقول بأنك يجب أن تقوم بهذا الشيء، وأن على الشخص الآخر أن يقوم بذلك الشيء. فالمسؤوليات هي مسؤوليات مشتركة، وفي العلاقات الصحية يجب أن يشترك الشريكان فيها، ليس لأنه من الضروري أن يفعلا ذلك، بل لأنهما يستمتعان بجعل الشريك الآخر سعيداً. لكن التذمر يلغي هذا الحافز الأخير، وعندها ينتهيان إلى علاقة واحدة بواحدة.

مثال: صديق جنان الحريص على صحتها يضايقها لتتناول فيتاميناتها.

توافقت جنان وصديقها على أنه في كل مرة يطلب منها تناول الفيتامينات، عليه أن يقول لها مسبقاً شيئاً إيجابياً واحداً على الأقل ثم يعطي تقديره بعد ذلك: "جنان، أعلم بأنك تحاولين تناول الأطعمة الصحية. لكن دعيني أسألك إن كنتِ قد حظيت بفرصة لتناول الفيتامينات هذا اليوم؟ واعلمِ بأنني أقدّر بأنك لا تحبينها وأنك تتناولينها من أجلي، ولهذا فأنا أشكرك". وبهذه الطريقة لن تجد جنان أنه من السهل عليها تلبية طلب صديقها فقط، لكنها ستجد بأنه يركّز أكثر

على الشيء الصائب الذي تقوم به. وهكذا فمع الوقت سيتغيّر موقفه المضايق ويحل محله الامتنان.

مراجعة الاستراتيجية

- افتح بوابات الاتصال واحمل الشخص الذي يضايقك على أن يخبرك بدقة ماذا يريدك أن تفعل، وكيف ومتى يرغب منك تنفيذ ذلك.
- تجنب المصادمة الشفوية كلياً عن طريق جعل الشخص الذي يضايقك يدوّن طلباته كتابة. وبهذه الطريقة تزول أية نبرة سلبية أو مضايقة من جانبه.
- أعطِ الشخص الذي يقوم بمضايقتك شيئاً آخر ليركّز عليه، وذلك من أجلَ تجنب سهامه، وبهذه الطريقة لن يعود منهمكاً بالأشياء الصغيرة التي تقوم بها، أو تلك التي لا تقوم بها، والتي تزعجه.
- عليك إزالة التذمر والمضايقة من جذورهما عن طريق القيام بما يطلبه الشخص الآخر منك: أن تصغي إليه، وتقدّره وتحترمه.
- دع الشخص الآخر يعرف أن مضايقته لك تؤثر في علاقتك معه، وذلك كي يدرك بأنه يخسر أكثر مما يربح نتيجة ذلك.
- إذا ما نجحت بتحويل تركيز الشخص الذي يضايقك عن الأشياء التي تقوم بها بطريقة خاطئة إلى الأمور الصائبة، فعند ذلك سيحل الامتنان مكان التذمر.

انظر الفصول التالية من أجل الحصول على استراتيجيات إضافية:

⇦ **الفصل 22: اظهر الجانب الرومانسي عند أي شخص**

⇦ **الفصل 23: اجعل أي شخص أكثر احتراماً: غيّر بصورة جذرية معاملة شخص ما لك**

خاتمة

إن حاجتنا الأساسية في هذه الحياة

هي إلى شخص يدفعنا إلى القيام بما نستطيع القيام به.

– رالف والدو إيمرسون

تسمح لك التقنيات الموجودة في كتاب كيف تغيّر تصرفات أي شخص بمساعدة المحيطين بك ليعيشوا حياهم بطريقة أغنى وذات معنى أكبر. وإذا ما نجحت بالقيام بهذه المهمة فسوف تجد بأن نوعية علاقاتك مع هؤلاء الناس قد تحسّنت كثيراً.

وكما قلت في كلمتي التي وجهتها للقارئ في بداية هذا الكتاب، يجب أن يصب أي تغيّر تودّ إحداثه عند شخص ما في مصلحته هو. ويرجع هذا إلى أن التغير الثابت والحقيقي لا يمكنه أن يأتي إلا من خلال رغبة الشخص في الاستثمار في ذاته، وأن يصبح شخصاً أفضل. وهذا الأمر لا يمكن أن يحدث إن لم يكن ذلك التغيير يصب في مصلحته على المدى الطويل.

عندما تريد أن تساعد شخصاً ما على أن يصبح شخصاً أفضل، فسوف تجد بأنك تتمتع بتأثير مهم يسمح لك بمساعدة أي شخص تقريباً على أن يعيش حياة مثمرة ومليئة بسعادة ورضا أكبر.

أتمنى لك، عزيزي القارئ، علاقات جيدة وحياة سعيدة.

المؤلف في سطور

دافيد ج. ليبرمان يحمل دكتوراه فلسفة، وقد تُرجمت كتبه إلى ست عشرة لغة، وهو مفكر بارز عالمياً في حقل السلوك الإنساني. وظهر المؤلف في مئات البرامج وهو خبير يظهر كثيراً كضيف في محطة التلفزيون القومية والبرامج الإذاعية، وفي برامج الشبكات التلفزيونية مثل توداي شو (عرض اليوم)، CNN، ذا فيو (الرأي)، PBS، A&E، وكذلك في عرض مونتيل وليامز. ومما يجدر ذكره أن تقنيات الدكتور ليبرمان مستخدمة حالياً في FBI، وزارة البحرية، شركات فورتشن الـ 500، وكذلك من قبل حكومات وشركات في أكثر من خمس وعشرين دولة. ويعيش المؤلف الآن في نيوجرسي.